# BAB II

# GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

## 2.1 Sejarah Singkat Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Sejarah Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sejauh ini telah mengalami perubahan, berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Bandung Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung membawahi 5 (lima) satuan kerja yaitu:

1. Bagian Perpajakan dan Retribusi (BAPAR)
2. Bagian Iuran Rehabilitasi Daerah (IREDA)
3. Bagian Eksploitasi Parkir (BEP)
4. Bagian Perusahaan Pasar (BPP)
5. Bagian Tata Usaha Dalam (TUD)

Pada Tahun 1980, di keluarkan Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung Nomor : 09/PD 1980 tanggal 10 Juli 1980, dimana Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung mengalami perubahan, semula membawahi 5 (lima) satuan unit kerja di rubah menjadi 7 (tujuh) satuan unit kerja, yaitu :

1. Sub Bagian Tata Usaha
2. Seksi Pajak
3. Seksi Retribusi
4. Seksi IPEDA
5. Seksi Perencanaan, Penelitian dan Pembangunan
6. UPTD Pasar
7. UPTD Parkir dan Terminal

Dalam kegiatan suatu opersaional satuan unit kerja tersebut di atas, khususnya dalam bidang pemungutan pajak retribusi, di pakai system MAMPENDA (Manual Administrasi Pendapatan Daerah) sebagai landasan bagi Penyelenggaraan Pengelolaan Pendapatan Daerah serta Dinas Pelayanan Pajak Tingkat I maupun tingkat II yang merupakan pedoman dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah yang di atur dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 970-830 Tahun 1981 serta Keputusan Menteri Dalam negeri No. KUPD 7/12/41-101 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Kabupaten/Kotamadya Daerah tingkat II. Dengan system MAPENDA petugas melakukan kegiatan pemungutan pajak / retribusi secara langsung kepada Wajib Pajak/Wajib Retribusi "door to door".

Guna terdapat keragaman Struktur Dinas Pelayanan Pajak di seluruh Indonesia, di keluarkan Keputusan menteri Dalam negeri Nomor : 23 Tahun 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Tingkat II, yang di tindak lanjuti oleh Peraturan Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung, yaitu Peraturan Daerah Kotamadya Bandung No. 11 Tahun 1989 tanggal 30 Oktober 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pelayanan Pajak Kotamadya Daerah Tingkat II Bandung. Dengan di keluarkannya Keputusan Mendagri No.23 Tahun 1989 perlu di susun sistem dan prosuder Perpajakan. Retribusi Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya serta Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan yang lebih mutakhir sebagai penyempurnaan dari sistem dan prosedur yang telah di tetapkan terlebih dahulu dengan Keputusan Mendagri No. 102 Tahun 1990 Tentang Sistem Prosedur Perpajakan Retribusi

Daerah dan Pendapatan Daerah lainnya, serta pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten/Kotamdya Daerah tingkat II Seluruh wilayah Indonesia atau yang lebih di kenal dengan nama MAPATDA (MANUAL PENDAPATAN DAERAH). Dengan diberlakukannya MAPATDA, maka Sistem Pemungutan Retribusi Daerah yang sebelumnya di lakukan secara "Door to door" Menjadi "*Self Assesment*" yaitu Wajib Pajak dan Wajib Retribusi menyetor langsung kewajiban Pembayaran Pajak/Retribusi ke Dinas Pendapatan Daerah. Dengan berlakunya Undang- undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, maka Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 978-893 Tahun 1981 tentang Manual Administrasi Pendapatan Daerah dan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 102 Tahun 1990 tentang system dan prosedur yang telah di tetapkan terlebih dahulu dalam pemungutan lainnya serta pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan di Kabupaten/Kotamadya Daerah Tingkat II seluruh Wilayah Indonesia, sudah tidak sesuai lagi, berdasarkan pertimbangan tersebut, Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Daerah. Retribusi Daerah dan Penerimaan Pendapatan Lain-lain perlu diatur kembali dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 43 Tahun 1999 tentang Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Daerah, Retribusi Daerah Dan Penerimaan Lain-lain Menteri Dalam Negeri. Dalam pasal 2 Keputusan ini menyatakan bahwa Sistem dan Prosedur Administrasi Pajak Daerah terdiri dari beberapa:

a. Pendaftaran dan Pendataan;
b. Penetapan;
c. Penyetoran;
d. Angsuran dan Permohonan Penundaan Pembayaran;

e. Pembukuan dan Pelaporan;
f. Keberatan Banding;
g. Penagihan;
h. Pembetulan, Pembatalan, Pengurangan Ketetapan dan penghapusan atau Pengurangan sanksi administrasi, dan
i. Pengembalian kelebihan pembayaran.

**1. Visi Dan Misi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung**

**a. Visi Dinas Pelayanan Pajak**

"Profesional Dalam Pengelolaan Pendapatan Daerah, Prima Dalam Pelayanan Menuju Kota Jasa Yang Bermartabat"

Dalam pernyataan Visi tersebut terdapat tiga unsur sebagai berikut:

1. Profesionalisme;
2. Pengelolaan Pendapatan Daerah;
3. Prima Dalam Pelayanan;

1. Profesionalisme

Profesionalisme artinya suatu kondisi yang harus ada dan dimiliki dalam melaksanakan kewenangan, tugas dan fungsi meliputi kompetisi dalam arti mempunyai keterampilan dan pengetahuan serta sikap dan perilaku yang harus dimiliki oleh setiap aparatur agar dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara berdaya guna dan berhasil guna serta memiliki komitmen, tanggung jawab, kritis dan cepat tanggap.

2. Pengelolaan Pendapatan Daerah

Pengelolaan Pendapatan Daerah adalah yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 (perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak

Daerah dan Retribusi Daerah). Menurut Undang-Undang tersebut dan berdasarkan potensi yang ada, jenis pajak yang dikelola oleh Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung terdiri dari:

a. Pajak Hotel
b. Pajak Restoran
c. Pajak Hiburan
d. Pajak Reklame
e. Pajak Penerangan Jalan
f. Pajak Parkir
g. Pajak Air Tanah
h. Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan
i. Pajak Atas Bea Perolehan atas Hak tanah dan Bangunan

3. Prima dalam pelayanan

Prima dalam pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dalam bidang administrasi pemerintahan, administrasi pembangunan dan administrasi umum kepada perangkat daerah secara akomodatif, efektif dan efisien. Akomodatif yaitu mampu memenuhi tuntutan pelaksanaan kewenangan tugas dan fungsi Perangkat Daerah.

**b. Misi Dinas Pelayanan Pajak**

Sebagai bentuk nyata dari Visi organisasi yang telah ditetapkan, maka dirumuskan 3 (tiga) Misi Dinas Pendapatan yang menggambarkan hal-hal yang seharusnya terlaksana dalam mencapai Visi tersebut, yaitu:

1. Meningkatakan kualitas dan pendayagunaan sumberdaya apratur.
2. Penataan Sistem dam Prosedur pemungutan serta pengawasan dan pengendalian daerah yang efektif, transparan dan akuntabel.

3. Meningkatkan kuallitas dan kapasitas sarana dan prasarana.

## 2.2 Struktur Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Struktur organisasi perusahaan merupakan bangunan fungsi bagian-bagian manajemen yang tersusun dari suatu kesatuan hubungan yang menunjukkan tingkat fungsi, tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam manajemen perusahaan.

Berdasarkan Perda No.5 tahun 2013 tanggal 7 Januari 2013, secara garis besar susunan organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi:
    a. Sub Bagian Umum & Kepegawaian
    b. Sub Bagian Keuangan
3. Bidang Perencanaan, membawahi:
    a. Seksi Perencanaan Pajak Daerah
    b. Seksi Data dan Potensi Pajak
    c. Seksi Analisa & Pelaporan
4. Bidang Pajak Pendaftaran, membawahi:
    a. Seksi Pendaftaran dan Pendataan
    b. Seksi Verifikasi Otorisasi dan Pembukuan
    c. Seksi Penyelesaian Piutang
5. Bidang Pajak Penetapan, membawahi:
    a. Seksi Penilaian dan Pengaduan
    b. Seksi Penetapan & Pembukuan

c. Seksi Penagihan

6. Bidang Pengendalian, membawahi:

a. Seksi Penyuluhan

b. Seksi Pengawasan

c. Seksi Penindakan

7. UPTD

## 2.3 Uraian Tugas

Adapun uraian tugas masing-masing bagian dalam organisasi Dinas Pelayanan Pajak adalah sebagai berikut:

**1. Kepala Dinas**

Melaksanakan sebagian tugas umum pemerintah daerah dan pembangunan dibidang pendapatan meliputi:

a. Memimpin

b. Mengkoordinasikan

c. Melaksanakan kerja sama

d. Memfasilitasi

e. Mengendalikan pelaksanaan dan pengelolaan pendapatan

**2. Sekretariat**

Tugasnya pokok melaksanankan sebagian tugas dinas di bidang pelayanan administrasi umum, kepegawaian, program, dan keuangan;

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaiman dimaksud pada ayat (1), secretariat mempunyai fungsi:

a. Pelaksanaan penyusunan rencana kegiatan kesekretariatan;

b. Pelaksanaan kesekretariatan Dinas yang meliputi administrasi umum dan kepegawaian, program dan keuangan;
c. Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan perencanaan, evaluasi dan pelaporan serta kegiatan dinas;
d. Pelaksanaan *monitoring*, evaluasi dan laporan kegiatan secretariat.

**3. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat di bidang umum dan kepegawaian;
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1), Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi ;
   a. Penyusunan bahan rencana dan program pengelolaan lingkup administrasi umum dan kepegawaian;
   b. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan Dinas, penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas, pengelolaan perlengkapan dan administrasi perjalanan dinas
   c. Pelaksanaan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana mutasi, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai;
   d. Pelaporan kegiatan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.

**4. Sub Keuangan dan Program**

1. Sub bagian Keuangan dan program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat di bidang keuangan dan program ;

2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1), Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai fungsi :
    a. Penyusunan rencana dan program pengelolaan administrasi keuangan dan program kerja Dinas :
    b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi keuangan meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, koordinasi penyusunan anggaran, koordinasi pengelola dan pengendalian keuangan dan menyusun laporan keuangan Dinas ;
    c. Pelaksanaan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan dan koordinasi penyusunan rencana, dan kegiatan dinas, koordinasi penyusunan rencana dan program dinas serta koordinasi pengendalian program.
    d. Pelaksanaan pelaporan lingkup kegiatan pengelolaan administrasi keuangan dan program kerja Dinas.

**5. Bidang Perencanaan**

1. Bidang perencanaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang perencanaan.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1), Bidang perencanaan mempunyai fungsi :
    a. Perencanaan dan penyusunan program di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan;
    b. Pelaksanaan dan penyusunan petunjuk teknis dan bahan kebijakan data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan;

c. Pelaksanaan di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan ;

d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan.

**6. Seksi Data dan Potensi Pajak**

1. Seksi data dan potensi pajak mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang perencanaan di bidang dan potensi pajak.
2. Untuk melaksanakaan ugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat(1), seksi data dan potensial pajak mempunyai fungsi:
   a. Pengumpulan dan penganalisaan data llngkup data dan potensi pajak;
   b. Penyiapaan bahan perencanaan dan petunjuk teknisa lingkup data dan potensi pajak;
   c. Pelaksanaan lingkup data dan potensi pajak yang meliputi inventasrisasi data dan potensi pajak, penyediaan informasi data pajak;
   d. Evaluasi dan pelaporan lingkup data dan potensi pajak.

**7. Seksi Program**

1. Seksi program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang perencanaan di bidang program.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi program mempunyai fungsi:
   a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup program;
   b. Penyiapaan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup program;

c. Pelaksanaan lingkup program dinas; perencanaan sumber pendapataan daerah, serta penyusunaan anggaran dan kebutuhn operasional dinas;

d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup program.

**8. Seksi Analisa dan Pelaporan**

1. Seksi analisa dan pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Perencanaan di bidang analisa dan pelaporan.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi analisa dan pelaporan mempunyai fungsi:
   a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup analisa dan pelaporan;
   b. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup analisa dan pelaporan;
   c. Pelaksanaan lingkup analisa dan pelaporan yang meliputi pendataan hasil pajak, evaluasi dan analisa pencapaian target pendapataan, penyusunan laporan berkala pendapatan dan statistika;
   d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup analisa dan pelaporan.

**9. Bidang Pajak Daerah**

1. Bidang pajak daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pajak Daerah.
2. Untuk melaksanakaan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bidang pajak daerah mempunyai fungsi:
   a. Perencanaan dan penyusunan program di bidang pelayanan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan;

b. Pelaksanaan dan penyusunaan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pelayanaan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan;
c. Pelaksanaan di bidang pelayanaan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan;
d. Evaluasi dan pelporan pelaksanaan di bidang pelayanaan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan.

**10. Seksi Pelayanan dan Pengaduan**

1. Seksi pelayanan dan pengaduan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pajak daerah di bidang pelayanan dan pengaduan.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pelayanan dan pengaduan mempunyai fungsi:
    a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup pelayanaan dan pengaduan.
    b. Penyiapaan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup pelayanan dan pengaduan;
    c. Pelaksanaan lingkup pelayanan dan pengaduan yang meliputi pendaftaraan dan pendataan, penyediaan retibusi serta serta penerimaan pengaduan dan penyampaian pengaduan pajak;
    d. Evluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup pelayanan dan pengaduan.

**11. Seksi Administrasi Bagi Hasil Pajak Pusat**

1. Seksi administrasi bagi hasil pajak pusat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pendapataan bukan pajak daerah di bidang administrasi bagi hasil pajak pajak pusat.
2. Untuk melaksanakaan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi administrasi bagi hasil pajak pusat mempunyai fungsi:
    a. Pelaksanaan lingkup administrasi bagi hasil pajak pusat yang meliputi inventarisasi potensi dan pendapatan pajak pusat, pencatatan hasil pajak pusat, pengadministrasian pajak pusat dan penyetoan bagi hasil pajak pusat;
    b. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis pelaksaan administrasi bagi hasil pajak pusat.
    c. Inventarisai dan penganalisaan data lingkup administrasi bagi hasil pajak pusat.,
    d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup administrasi bagi hasil pajak pusat.

**12. Seksi Administrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi**

1. Seksi administrasi bagi hasil pajak provinsi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pendapataan bukan pajak daerah di bidang administrasi bagi hasil pajak provinsi.
    a. Perencanaan dan penyusunan program di bidang pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan *monitoring.*

b. Pelaksanaan dan penyusunaan petunjuk teknis dan bahan kebijakan pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan *monitoring*;
c. Pelaksanaan di bidang pembinaan internal, pengawasaan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan *monitoring*.
d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan di bidang pembinaan internal, pengawasaan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan *monitoring.*

**13. Seksi Pembinaan Internal**

1. Seksi pembinaan internal mempunyai tugas pokok melaksanakaan sebagian tugas bidang pengendalian di bidang pembinaan internal.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pembinaan internal mempunyai fungsi:
   a. Pengumpulan dan penganalisan data lingkup pembinaan internal.
   b. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup inverntarisasi data aparatur, pembinaan dan pemantauan standar operasional prosedur.
   c. Pelaksanaan lingkup pembinaan internal yang meliputi pembinan internal
   d. Evaluasi dan pelaporanpelaksanaan lingkup pembinaan internal.

**14. Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan**

1. Seksi pengawasan dan pemeriksaan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengendalian di bidang pengawasan dan pemeriksaan.
2. Untuk melaksanan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pengawasan dan pemeriksaan mempunyai fungsi:
    a. Pengumpulan dan penganalisaan data lngkup pengawasan danpemeriksaan
    b. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup pengawasan dan pemeriksan
    c. Pelaksanaan lingkup pengawasan dan pemeriksaan yang meliuputi inventarisasi dan koordinasi penentuan objek dan subjek pengawasan dan pemeriksaan, pemerosesan pelanggaran ketentuan pajak bekerjasama dengan instansi terkait
    d. Evaluasi pelaporan pelaksaaaan lingkup pengawasan dan pemeriksaan

**15. Seksi Penyuluhan, Evaluasi dan *Monitoring***

1. Seksi penyuluhan, evaluasi dan monitoring mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengendalian di bidang penyuluhan, evaluasi dan monitoring.
2. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi penyuluhan, evaluasi dan monitoring mempunyai fungsi:

a. Pengumpulan dan penganalisaan data lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring ;
b. Penyiapan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring ;
c. Pelaksanaan lingkup penyuluhan, evaluasi dan *monitoring* yang meliputi penyuluhan kepada wajib pajak, monitoring penerimaan dan pelaksanaan pemungutan pendapatan pajak dan bukan pajak daerah ;
d. Evaluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup penyuluhan, evaluasi dan *monitoring.*

## 2.4 Aspek Kegiatan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung

Terdapat beberapa aspek kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan. Tugas pokok Dinas Pelayanan Pajak yaitu untuk melaksanakan kebijakan oprasional di bidang pendapatan yang merupakan sebagai kewenangan dari Kota Bandung.

### a. Program Operasional

Untuk melaksanakan penyelenggaraan, Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung menerapkan program operasional dan dilaksanakan dalam bentuk:

1. Program penyuluhan lapangan kepada masyarakat Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
2. Program penyusunan dan menghitung potensi pajak atau retribusi.
3. Program penyusunan standar perolehan data.
4. Program pendayagunaan petugas.
5. Program penyusunan sistem informasi dan komunikasi.

6. Program penyusunan sistem penagihan pajak atau retribusi.
7. Program peningkatan kualitas Sumer daya manusia.

**b. Kegiatan Organisasi**

Sebagai operasional dari program-program yang telah ditetapkan Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung melaksanakan kegiatan organisasi sebagai:

1. Melaksanakan kegiatan pendaftaran Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
2. Melaksanakan kegiatan menghitung potensi pajak atau retribusi.
3. Melaksanakan kegiatan pembukuan dan pelaporan Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
4. Melaksanakan kegiatan penagihan pajak atau retribusi.
5. Melaksanakan kegiatan atau melayani keberatan dari Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
6. Melaksanakan kegiatan perencanaan dan pembinaan teknis pemungutan.
7. Melaksanakan kegiatan peningkatan dan penggalian potensi pajak dan retribusi.
8. Melaksanakan kegiatan penyuluhan baik langsung ataupun tidak langsung dengan melalui berbagai media.

**c. Meningkatkan Kualitas**

Sebagai upaya Dinas Pelayanan Pajak meningkatkan kualitas dan mendayagunakan aparatur di lingkungan Dinas Pelayanan Pajak serta meningkatkan kualitas dan kapasitas sarana prasarana aparatur dalam mendukung penyelenggaran pelayanan prima dan peningkatan sumberdaya aparatur melalui kegiatan, antara lain:

1. Bimbingan Teknis Petugas Dinas Luar Bidang Pajak
2. Fit and Proper Test Petugas Dinas Luar Bidang Pajak
3. Sosialisasi Dinas Pendapatan melalui Kegiatan Bandung Fiesta
4. Sosialisasi Peraturan Daerah
5. Penetapan Manajemen Mutu melalui ISO 9001-2000