BAB II

GAMBARAN UMUM INSTANSI

2.1 Sejarah DISYANJAK Kota Bandung

Sejarah Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung sejauh ini telah mengalami perubahan, berdasarkan Surat Keputusan Walikotamadya Kepala Daerah Tingkat II Bandung Dinas Pendapatan 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 sistem **MAMPENDA (Manual Administrasi Pendapatan Daerah)** sebagai landasan bagi Penyelenggaraan Pengelolaan Pendapatan Daerah serta Dinas Pendapatan Daerah 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 pendapat Daerah 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 Pendapatan Daerah di seluruh Indonesia, di keluarkan Keputusan menteri Dalam negeri Nomor : 23 Tahun 1989 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah 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 Pendapatan Daerah 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 Daera, 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.

2.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

2.2.1 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, terdiri atas :

a) Kepala Dinas
b) Sekretariat, yang membawahkan :
    1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaiaan
    2. Sub Bagian Keuangan dan Program
c) Bidang Perencanaan, yang membawahkan :
    1. Seksi Data dan Potensi pajak
    2. Seksi Program
    3. Seksi Analisa dan Pelaporan

d) Bidang Pajak Pendaftaran, yang membawahkan :

1. Seksi Pelayanan dan Pengaduan
2. Seksi Penetapan dan pembukuan
3. Seksi Penagihan

e) Bidang Pajak Penetapan, yang membawahkan :

1. Seksi Administrasi Bagi Hasil Pajak Pusat
2. Seksi Administrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi
3. Seksi Administrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah

f) Bidang Pengendalian, yang membawahkan :

1. Seksi Pembinaan Internal
2. Seksi Pengawasan dan Pemeriksa
3. Seksi Penyuluhan, Evaluasi, dan Monitoring

2.2.2 **Deskripsi Jabatan (*Job Description*)**

Dibawah ini akan diuraikan *Job Description* dari struktur organisasi di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung, yaitu :

1. Kepala Dinas

Tugasnya melaksanakan sebagian tugas umum pemerintah daerah dan pembangunan dibidang pendapatan meliputi:

a. Memimpin
b. Merumuskan, dan menetapkan rencana dan program kerja Dinas Pendapatan sesuai dengan kebijakan walikota

c. Membina pelaksaan program dan kegiatan Dinas di bidang Perencanaan, Pajak Daerah, Pendapatan Bukan Pajak Daerah serta Pengendalian.
d. Mengkoordinasikan penyelenggaraan urusan pemerintah bidang pendapatan daerah.
e. Membagi tugas dan memberikan petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan.
f. Menandatangani Naskah Dinas sesuai dengan bidang tugas dan kewenangan yang dimilikinya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
g. Melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas kepada Walikota melalui Sekertaris Daerah.

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

2.1 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

a. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat di bidang umum dan kepegawaian.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1), Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsi :
    1. Menyusun bahan rencana dan program pengelolaan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.
    2. Mengelola administrasi umum yang meliputi pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan Dinas, penyelenggaraan kerumahtanggaan Dinas, pengelolaan perlengkapan dan administrasi perjalanan dinas.
    3. Melaksanakan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana, mutasi, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai.
    4. Melaporkan kegiatan lingkup administrasi umum dan kepegawaian.

2.2 Sub Bagaian Keuangan dan Program

a. Sub bagian Keuangan dan program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Sekretariat di bidang keuangan dan program.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1), Sub Bagian Keuangan dan Program mempunyai fungsi :

1) Menyusun rencana dan program pengelolaan administrasi keuangan dan program kerja Dinas.
2) Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rencana anggaran, koordinasi penyusunan anggaran, koordinasi pengelola dan pengendalian keuangan dan menyusun laporan keuangan Dinas.
3) Melaksanakan pengendalian program meliputi kegiatan penyiapan bahan dan koordinasi penyusunan rencana, dan kegiatan dinas, koordinasi penyusunan rencana dan program dinas serta koordinasi pengendalian program.
4) Melaksanakan pelaporan lingkup kegiatan pengelolaan administrasi keuangan dan program kerja Dinas.

3. Bidang Perencanaan

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

3) Melaksanakan di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan.
4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan di bidang data dan potensi pajak, program serta analisa dan pelaporan.

3.1 Seksi Data dan Potensi Pajak

a) Seksi data dan potensi pajak mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang perencanaan di bidang dan potensi pajak.
b) Untuk melaksanakaan ugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat(1), seksi data dan potensial pajak mempunyai fungsi :
    1. Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup data dan potensi pajak.
    2. Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknisa lingkup data dan potensi pajak.
    3. Melaksanakan lingkup data dan potensi pajak yang meliputi inventasrisasi data dan potensi pajak, penyediaan informasi data pajak.
    4. Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup data dan potensi pajak.

3.2 Seksi Program

a) Seksi program mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang perencanaan di bidang program.
b) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi program mempunyai fungsi :

1) Mengumpulkan dan menganalisa data lingkup program.
2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup program.
3) Melaksanakan lingkup program dinas, perencanaan sumber pendapataan daerah, serta penyusunaan anggaran dan kebutuhn operasional dinas.
4) Mengeluasi dan pelaporan pelaksanaan lingkup program.

3.3 Seksi Analisa dan Pelaporan

a. Seksi analisa dan pelaporan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Bidang Perencanaan di bidang analisa dan pelaporan.
b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi analisa dan pelaporan mempunyai fungsi :
    1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup analisa dan pelaporan.
    2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup analisa dan pelaporan.
    3) Melaksanakan lingkup analisa dan pelaporan yang meliputi pendataan hasil pajak, evaluasi dan analisa pencapaian target pendapataan, penyusunan laporan berkala pendapatan dan statistik.
    4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup analisa dan pelaporan.

4. Bidang Pajak Daerah

a. Bidang pajak daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pajak Daerah.

b. Untuk melaksanakaan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bidang pajak daerah mempunyai fungsi :

1) Merencanakan dan menyusun program di bidang pelayanan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan.

2) Melaksanakan dan menyusun petunjuk teknis dan bahan kebijakan pelayanaan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan.

3) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan di bidang pelayanaan dan pengaduan, penetapan dan pembukuan serta penagihan.

4.1 Seksi Pelayanan dan Pengaduan

a. Seksi pelayanan dan pengaduan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pajak daerah di bidang pelayanan dan pengaduan.

b. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), seksi pelayanan dan pengaduan mempunyai fungsi :

1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup pelayanaan dan pengaduan.

2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup pelayanan dan pengaduan.

3) Melaksanakan lingkup pelayanan dan pengaduan yang meliputi pendaftaraan dan pendataan, penyediaan retibusi serta serta penerimaan pengaduan dan penyampaian pengaduan pajak.
4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup pelayanan dan pengaduan.

4.2 Seksi Penetapan dan Pembukuan

a. Seksi penetapan dan pembukuan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pajak daerah di bidang penepatan dan pembukuan.
b. Seksi penetapan dan pembukuan mempunyai fungsi :
    1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup penetapan dan pembukuan.
    2) Menyiapkan bahan perencanangan dan petunjuk teknis lingkup penetapan dan pembukuan.
    3) Melaksanakan lingkup penetapan dan pembukuan yang meliputi pelaksanaan analisis dan dasar perhitungan penetapan pajak terutang, pencatatan daftar penetapan realisasi pelaporan pelaksanaan penerimaan dan tunggakan pajak daerah.
    4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup penetapan dan pembukuan.

4.3 Seksi Penagihan

a. Seksi penagihan mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagaian tugas bidang pajak daerah di bidang penagihan.

b. Seksi penagihan mempunyai fungsi :

1) Mengumpulkan dan menganalisa data lingkup penagihan.
2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup penagihan.
3) Melaksanakan lingkup penagihan yang meliputi inventarisasi pajak terutang, penyampaiaan dan pendistribusian surat tagihan pajak, dan pelaksanaan penagihan.
4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup penagihan.

5. Bidang Pendapatan Bukan Pajak Daerah

a. Bidang Pendapatan pajak daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pendapatan bukan pajak daerah.

b. Bidang pendapatan bukan pajak daerah mempunyai fungsi :

1) Merencanakan dan menyusun program di bidang administrasi bagi hasil pajak pusat, administrasi bagi hasil pajak provinsi dan administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.
2) Melaksanakan dan menyusun petunjuk teknis dan bahan kebijakan administrasi bagi hasil pajak pusat, administrasi bagi hasil pajak provinsi dan administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.
3) Melaksanakan di bidang administrasi bagi hasil pajak pusat, administrasi bagi hasil pajak provinsi dan administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.

4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan dibidang administrasi bagi hasil pajak pusat, administrasi bagi hasil pajak provinsi dan administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.

5.1 Seksi Administrasi Bagi Hasil Pajak Pusat

a. Seksi administrasi bagi hasil pajak pusat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pendapatan bukan pajak daerah di bidang administrasi bagi hasil pajak pusat.
b. Seksi administrasi bagi hasil pajak pusat mempunyai fungsi :
    1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup administrasi bagi hasil pajak pusat.
    2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis linhkup administrasi bagi hasil pajak pusat.
    3) Melaksanakan lingkup administrasi bagi hasil pajak pusat yang meliputi inventarisasi potensi dan pendapatan pajak pusat, pencatatan hasil pajak pusat, pengadministrasian pajak pusat dan penyetoran hasil pajak pusat.
    4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup administrasi bagi hasil pajak pusat.

5.2 Seksi Administrasi Bagi Hasil Pajak Provinsi

a. Seksi administrasi bagi hasil pajak provinsi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pendapataan bukan pajak daerah di bidang administrasi bagi hasil pajak provinsi.

b. Seksi administrasi bagi hasil pajak provinsi mempunyai tugas :

1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup administrasi bagi hasil pajak provinsi.
2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup administrasi bagi hasil pajak provinsi.
3) Melaksanakan lingkup administrasi bagi hasil pajak provinsi yang meliputi inventarisasi potensi dan pendapatan pajak pusat, pencatatan hasil pajak provinsi dan penyetoran hasil pajak provinsi.
4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup administrasi bagi hasil pajak provinsi.

5.3 Seksi Administrasi Pelaporan Pendapatan Bukan Pajak Daerah

a. Seksi administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pendapatan bukan pajak daerah dibidang administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.
b. Seksi administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah mempunyai fungsi :

1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.
2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.
3) Melaksanakan lingkup administrasi 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 bukan pajak daerah.

4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup administrasi pelaporan pendapatan bukan pajak daerah.

6. Bidang Pengendalian

a. Bidang pengendalian mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas dinas di bidang pengendalian.

b. Bidang pengendalian mempunyai fungsi :

1) Merencanakan dan menyusun program dibidang pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi, dan monitoring.

2) Melaksankan dan menyusun petunjuk teknis dan bahan kebijakan pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring.

3) Pelaksanaan dibidang pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring.

4) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan dibidang pembinaan internal, pengawasan dan pemeriksaan serta penyuluhan, evaluasi dan monitoring.

6.1 Seksi Pembinaan Internal

a. Seksi pembinaan internal mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengendalian dibidang pembinaan internal.

b. Seksi pembinaan internal mempunyai fungsi :

1) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup pembinaan internal.
2) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingskup inventarisasi data aparatur, pembinaan dan pemantauan standar operating prosedur.
3) Melaksanakan lingkup pembinaan internal yang meliputi pembinaan internal.

6.2 Seksi Pengawasan dan Pemeriksaan

a. Seksi pengawasan dan pemeriksaan mempuntai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengendalian dibidang pengawasan dan pemeriksaan.
b. Seksi pengawasan dan pemeriksaan mempunyai fungsi :

a) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup pengawasan dan pemeriksaan.
b) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup pengawasan dan pemeriksaan.
c) Melaksanakan lingkup pengawasan dan pemeriksaan yang meliputi inventarisasi dan koordinasi penentuan objek dan subjek pengawasan dan pemeriksaan, pemrosesan pelanggaran ketentuan pajak bekerja sama dengan instansi terkait.
d) Mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup pengawasan dan pemeriksaan.

6.3 Seksi Penyuluhan, Evaluasi dan Monitoring

a. Seksi penyuluhan, evaluasi dan monitoring mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas bidang pengendalian di bidang penyuluhan, evaluasi dan monitoring.
b. Seksi penyuluhan, evaluasi dan monitoring mempunyai fungsi :
    a) Mengumpulkan dan menganalisis data lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring.
    b) Menyiapkan bahan perencanaan dan petunjuk teknis lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring.
    c) Melaksanakan lingkup penyuluhan, evaluasi dan monitoring yang meliputi penyuluhan kepada wajib pajak, monitoring penerimaan dan pelaksanaan pemungutan pendapatan pajak dan bukan pajak daerah.
    d) Mengevaluaasi dan melaporkan pelaksanaan lingkup pemyuluhan, evaluasi dan monitoring

2.3 Kegiatan/Operasional perusahaan

Kegiatan kebijakan yang akan menjadi landasan dalam sistem operasional dan aktivitas organisasi yang dilakukan di Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung:

1. Peningkatan penyuluhan kepada masyarakat wajib pajak, secara kontinyu serta membuat solusi apabila ditemukan sesuatu permasalahan.
2. Pemberdayaan informasi, komunikasi dalam berbagai media seperti media elektronik dan media cetak.

3. Peningkatan kualitas sumber daya manusia aparat, melalui berbagai pendidikan.
4. Peningkatan sistem penagihan mempermudah dan mempercepat bagi wajib pajak dalam pembayaran, dengan memperbanyak tempat pembayaran dan penagihan.
5. Penegakan sanksi hukum bagi petugas dan wajib pajak yang melanggar peraturan perundang-undangan.

Tugas pokok Dinas Pelayanan pajak Kota Bandung yaitu :

1. Merumuskan kebijakan teknis operasional di bidang pendapatan.
2. Menyelenggarakan pelayanan umum di bidang pendapatan.
3. Menyelenggarakan kesekretariatan.

Dinas Pelayanan Pajak Kota Bandung melaksanakan kegiatan organisasi sebagai:

a. Melaksanakan kegiatan pendaftaran Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
b. Melaksanakan kegiatan menghitung potensi pajak atau retribusi.
c. Melaksanakan kegiatan pembukuan dan pelaporan Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
d. Melaksanakan kegiatan penagihan pajak atau retribusi.
e. Melaksanakan kegiatan atau melayani keberatan dari Wajib Pajak atau Wajib Retribusi.
f. Melaksanakan kegiatan perencanaan dan pembinaan teknis pemungutan.
g. Melaksanakan kegiatan peningkatan dan penggalian potensi pajak dan retribusi.

h. Melaksanakan kegiatan penyuluhan baik langsung ataupun tidak langsung dengan melalui berbagai media.