

DAFTAR REFERENSI

1. BUKU

Direktorat Jenderal Pajak, 2008. Rencana Strategis Direktorat Jenderal Pajak 2008 – 2012. Jakarta.

Gasperz, Vincent, 2005. Perencanaan Strategik untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik : Suatu Petunjuk Praktek. Jakarta : Gramedia

Ghozali, Imam, 2007. Aplikasi Analisis *Multivariate* dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Undip

Kaplan, Robert S and Norton, David P, 1996. *Balanced Scorecard*. Jakarta : Erlangga

Kaplan, Robert S and Norton, David P, 2004. *Strategic Map : Converting Intangible Assets into Tangible Outcomes*. Massachusetts : Howard Business School Publishing Coop.

Mardiasmo, 2002. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Andi

Mahmudi, 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN

Mulyadi, 2005. Sistem Manajemen Strategik Berbasis *Balanced Scorecard*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN

Niven, Paul R, 2003. *Balanced Scorecard Step by Step- For Government and Non Profit Agencies*. New Jersey : John Wiley and Sons Inc

Niven, Paul R, 2002. *BSC : Step by Step Maximizing Performance and Maintaining Result*. New York : John Wiley and Sons Inc.

Nurmantu, Safri, 1994. Dasar-Dasar perpajakan . Jakarta : Ind-Hill co.

Riduan, 2005. Belajar Metode Penelitian untuk Guru, Karyawan, dan Peneliti Pemula. Bandung : Alfabeta

Soegijanto dan Hoesada, Jan, 2003. Menyambut Era Baru Akuntansi Pemerintahan. Jakarta : Sinar Harapan

Soemitro, Rahmat, 1979. Dasar dasar hukum pajak dan Pajak pendapatan, Cetakan IX. Bandung: Eresco

Sugiyono, 2008. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Alfabeta

Sugiyono, 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung : CV Alfabeta

Tunggal, Amin Widjaja, 2002. Memahami *Balanced Scorecard*. Jakarta : Harvarindo.

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry, 1996. *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press.

2. JURNAL PENELITIAN

Imelda, 2004. Implementasi *Balanced Scorecard* pada Organisasi Publik. Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 6 No. 2 Nopember 2004, pp. 106-122

Jiang, James, 2002. *Measuring Information System Service Quality: Servqual from the other side*. MIS Quarterly Vol. 26 No. 2, pp. 145-166

3. MAKALAH

Hardjasoemantri, Koesnadi, 2003. *Good Governance* dalam Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. Makalah untuk Lokakarya Pembangunan Hukum di Indonesia. Bali : <http://www.lfip.org/english/pdf/bali-seminar>

LAN dan BPKP, 2001. Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah. Modul 3. Jakarta.

4. ARTIKEL MEDIA CETAK DAN PUBLIKASI ELEKTRONIK

Averson, Paul, 2004. *A Balanced Scorecard for City & Countries Services*. www.balancedscorecard.org

Mardiasmo, 2002. Jurnal : Otonomi Daerah sebagai Upaya Memperkokoh Basis Perekonomian Daerah. www.ekonomirakyat.org

Niven, Paul R, 2003. *Adapting the Balanced Scorecard to Fit the Public and Nonprofit Sectors*. www.balancedscorecard.org

Patria, Bhina, 2008. Pengenalan SPSS. www.inparametric.com

Prawirosentono, S, 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : BPFE

