

## DAFTAR LITERATUR

### A. Buku

- Abdurrachman, E. (2009). Program reformasi kebijakan di bidang kepabeanaan tahun 2004. In A. Abimanyu, & A. Megantara, *Era baru kebijakan fiskal : Pemikiran, konsep dan implementasi* (pp. 253-272). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Abimanyu, A. (2009). Tantangan kebijakan fiskal 1998-2009; Dari krisis asia ke krisis global . In A. Abimanyu, & A. Megantara, *Era baru kebijakan fiskal edisi 2* (pp. 161-184). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Arif, S. (2008). Paradigma pelayanan publik. In S. Arif, & dkk., *Reformasi Pelayanan Publik* (pp. 1-40). Malang: Averroes Press.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian : Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bain, G. (2001). *Uruguay round dan sistem perdagangan masa depan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Callahan, K. (2008). Influencing the policy process : Making performance reports relevant to citizens. In K. Yang, & G. J. Miller, *Handbook of research in public administration, 2nd edition* (pp. 903-927). Boca Raton: Auerbach Publications, Taylor & Francis Group.
- Cook, S. (2004). *Customer care excellence : Cara untuk mencapai customer focus (Kemas Achmad Faizal Risalah : Penerjemah)*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Corfmat, F., & Goorman, A. (2003). Customs duty relief and exemptions. In M. Keen, *Changing customs : Challenges and strategies for the reform of customs administration* (pp. 95-110). Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1997). *Introduction to total quality : Quality management for production, processing, and services*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Goorman, A. (2005). Duty relief and exemption control. In L. D. Wulf, & J. B. Sokol, *Customs modernization handbook* (pp. 215-242). Washington, D.C.: The World Bank.
- Hatry, H. P. (1990). Determining the effectiveness of government services. In J. L. Perry, & (Editor), *Handbook of public administration* (pp. 469-482). California: Jossey-Bass Inc., Publishers.

- Hradesky, J. L. (1995). *Total quality management handbook*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Indrawati, S. M. (2009). Reformasi departemen keuangan sekarang dan ke depan. In A. Abimanyu, & A. Megantara, *Era baru kebijakan fiskal edisi 2* (pp. 7-17). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Ingraham, P. W., & Romzek, B. S. (1994). Issues raised by current reform efforts . In P. W. Ingraham, & B. S. Romzek, *New paradigms for government :Issues for the changing public service* (pp. 1-14). California: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Irawan, P. (2007). *Penelitian kualitatif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial*. Depok: Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI.
- Karlsson, L. (2005). *The stairway : Management of an authorised secure supply chain capacity building for a customs environment in a changing world*. Stockholm: Swedish Customs Service.
- Keen, M. (2003). The future of fiscal frontiers and the modernization of customs administration. In M. Keen, *Changing customs : Challenges and strategies for the reform of customs administration* (pp. 1-21). Washington, D.C.: International Monetary Fund.
- Kountur, R. (2005). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Kumorotomo, W. (2005). *Etika administrasi negara*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Majumdar, S. R. (2008). Using the survey as an instrument of inquiry in research. In K. Yang, & G. J. Miller, *Handbook of research in public administration, 2nd edition* (pp. 242-253). Boca Raton: Auerbach Publications, Taylor & Francis Group.
- Mantra, I. B., & Kasto. (1995). Penentuan sampel. In M. Singarimbun, & S. Effendi, *Metode penelitian survai (edisi revisi)* (pp. 149-174). Jakarta: PT. Pustaka LP3ES Indonesia.
- Milward, H. B. (1994). Implications of contracting out: New roles for the hollow state. In P. W. Ingraham, & B. S. Romzek, *New paradigms for government :Issues for the changing public service* (pp. 41-62). California: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Moenir, A. (2006). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

- Perry, J. L. (1990). Challenges confronting public administrators. In J. L. Perry, *Handbook of public administration* (pp. 3-10). California: Jossey-Bass Inc., Publishers.
- Pitkin, D. (1995). Customer Focus. In J. L. Hradesky, *Total quality management handbook* (pp. 629-683). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2008). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Rangkuti, F. (2008). *Measuring customer satisfaction : Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rosenbloom, D. H., & Goldman, D. D. (1989). *Public administration : Understanding management, politics, and law in the public sector*. New York: Random House, Inc.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Supranto, J. (1997). *Metode riset : Aplikasinya dalam pemasaran*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suprijadi, A. (2009). Pembentukan KPU dan penerapan sistem NSW. In A. Abimanyu, & A. Megantara, *Era baru kebijakan fiskal : Pemikiran, konsep, dan implementasi* (pp. 273-304). Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Syafiie, I. K., Tandjung, D., & Modeong, S. (1999). *Ilmu administrasi publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Thoha, M. (1983). *Aspek-aspek pokok ilmu administrasi : Suatu bunga rampai bacaan*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F., & Diana, A. (2003). *Total quality management (TQM) - edisi revisi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Umar, H. (2003). *Metode riset perilaku konsumen jasa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Uyanto, S. S. (2009). *Pedoman analisis data dengan SPSS (edisi 3)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Walsh, J. T. (2003). Practical measures to promote integrity in customs administrations. In M. Keen, *Changing customs : Challenges and strategies for the reform of customs administration* (pp. 154-166). Washington D.C.: International Monetary Fund.

- Walsh, J. T. (2003b). Strategy for reform. In M. Keen, *Changing customs : Challenges and strategies for the reform of customs administration* (pp. 52-66). Washington D.C.: International Monetary Fund.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen kinerja : Konsep, desain, dan teknik meningkatkan daya saing perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Wulf, L. D. (2005). Strategy for customs modernization. In L. D. Wulf, & J. B. Sokol, *Customs modernization handbook* (pp. 3-30). Washington, D.C.: The World Bank.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service : Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.

## **B. Perundang-Undangan dan Peraturan**

- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai . *Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) : Kantor pengawasan dan pelayanan bea dan cukai tipe A2 tangerang tahun anggaran 2008*.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. *Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) : Direktorat jenderal bea dan cukai tahun anggaran 2007*.
- Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. (2000). *Himpunan peraturan tentang : Kawasan berikat* . Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas undang-undang nomor 10 tahun 1995 tentang kepabeanan*.

## **C. Artikel Majalah**

- Pramono, I. (2009, Mei). Penimbunan di luar kawasan berikat. *Warta Bea Cukai* , pp. 7-9.
- Rachman, A. (2007, September). Reformasi bea cukai. *Warta Bea Cukai* , pp. 62-65.
- Suryantini, A. (2008, September). Implementasi tahap dua NSW. *Warta Bea Cukai* , pp. 21-22.
- Widjaya, S. (2009, Mei). Hasil penilaian kinerja DJBC oleh WCO diagnostic mission. *Warta Bea Cukai* , pp. 21.

Widjaya, S. (2008, Nopember). DJBC mulai gunakan gamma ray di tanjung priok.  
*Warta Bea Cukai* , pp. 35-36.

