

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Batinggi, Ahmad (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bentley, Duncan (2007). *Taxpayers' Rights: Theory, Origin and Implementation*. Netherlands: Kluwer Law International.
- Bird, Richard M (1989). "The Administrative Dimension of The Tax Reform in Developing Countries". M.Gillis (Ed.) *Tax Reform in Developing Countries*. USA: Duke University Press Durham and London.
- Bird, R.M. & M. Casanegra de Jantscher (1992). "The Reform of Tax Administration". Pada Bird & Casanegra (Ed.) *Improving Tax Administration In Developing Countries*. Segovia: International Monetary Fund, 1-15.
- Boediono (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darussalam & Danny Septriadi (2006). *Membatasi Kekuasaan untuk Mengenakan Pajak: Tinjauan Akademis terhadap Kebijakan, Hukum dan Administrasi Pajak di Indonesia*. Jakarta: Grasindo.
- Dunn, William N (2003). *Analisis Kebijakan Publik*, Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faria, A.G.A.; & M.Z Yucelik (1995). *The Interrelationship Between Tax Policy and Tax Administration*. Pada Parthasarathi Shome (Ed.), *Tax Policy Handbook*. Washington DC: International Monetary Fund, 267-272.
- Foreman, Anthony & Gerald Mowles (2003). *Tax Handbook*. Great Britain: Pearson Education.
- Gordon, Richard K. (1996). *Law of Tax Administration and Procedure*. Pada V. Thuronyi (Ed.), *Tax Law Design and Drafting*. Washington DC: International Monetary Fund.
- Gunadi, dkk.(1999). *Perpajakan: Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dan Bea Materai (BM)*. Jakarta: Yayasan Pendidikan dan Pengkajian Perpajakan bekerja sama dengan Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Buku 1, Edisi Revisi.

- Ibrahim, Amin (2008) . *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- LeBaube, R.A.; & C.L. Vehorn (1992). “*Assisting Taxpayers in Meeting Their Obligations Under the Law*”. Pada Bird & Casanegra (Ed.) *Improving Tax Administration In Developing Countries*. Segovia: International Monetary Fund, 310-335. 113
- Mansury, R (2000). *Kebijakan Perpajakan*. Jakarta: Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan (YP4).
- Marbun, B.N. *Kamus Politik*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2007.
- Mardiasmo (2006). *Perpajakan*. Yogyakarta: Penerbit Andi, Edisi Revisi,.
- Martin, William B (2005). *Quality Customer Service: Cara Jitu Memikat Hati Pelanggan*, Jakarta: Penerbit PPM,.
- McKevitt, David (1998). *Managing Core Public Services*. Massachusetts: Blackwell Publishers.
- Milakovich, Michael E (1995). *Improving Service Quality: Achieving High Performance in the Public and Private Sectors*. Delray Beach, Florida: St.Lucia Press.
- Munir (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Napitupulu, Paimin (2007). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan Dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: PT.ALUMNI.
- Nurmandi, Achmad (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Visi Utama.
- Nuryanto, Wahyu (2008). *Tugas Pokok dan Fungsi Direktorat Jenderal Pajak*. Pusdiklat Pajak Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Departemen Keuangan Republik Indonesia,.
- Pandiangan, Liberti (2007). *Modernisasi dan Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Purnomo, Hadi (2004). *Reformasi Administrasi Perpajakan*. Pada Heru Subiyanto & Singgih Riphath (Ed). *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Rahayu, Siti Kurnia (2010). *Perpajakan Indonesia: Konsep dan Aspek Formal*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Spillane, James J. (2008). *Managing Quality Customer Services: Pelayanan Yang Berkualitas*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Suandy, Erly (2008). *Perencanaan Pajak*, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat,
- Subiyantoro, Heru & Singgih Riphath (2004). *Kebijakan Fiskal: Pemikiran, Konsep, dan Implementasi*. Jakarta: Penerbit Buku Kompas.
- Koperasi Pegawai Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (2006). *The Indonesian Tax in Brief - Tinjauan Perpajakan Indonesia*. Jakarta.
- Yudkin, Leon (1971). *A Legal Structure for Effective Income Tax Administration*. Cambridge: Harvard Law School.
- Zain, Muhammad (2007). *Manajemen Perpajakan*. Edisi Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.

Karya Ilmiah

- Hairia, Vaya. *Analisis Implementasi Kebijakan Kepemilikan NPWP bagi Tenaga Kerja Asing yang Berdomisili di Wilayah DKI Jakarta*. Karya Akhir Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Program Studi Magister Akuntansi, 2004.
- Musyarifah, Ambar. *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan Publik dan Good Governance di Lingkungan Sekretariat Jenderal Departemen Pendidikan Nasional*. Tesis – Fakultas Ekonomi Magister Akuntansi Universitas Indonesia, Mei 2009.
- Rahayu, Ning. *Praktik Penghindaran Pajak (Tax Avoidance) Pada Foreign Direct Investment Yang Berbentuk Subsidiary Company (PT.PMA) Di Indonesia (Suatu Kajian Terhadap Kebijakan Anti Tax Avoidance)*. Disertasi Doktor Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia: tidak diterbitkan, 2008.
- Siwiyati, Kresna. *Pengaruh Penetapan Hak Legal dan Hak Administratif Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Pajak (Survei pada Wajib Pajak Orang Pribadi di Jakarta)*. Tesis Fakultas Ekonomi Program Magister Akuntansi. Jakarta, 2009.

Artikel & Majalah

- Damayanti, Theresia W. *Pelaksanaan Self Assesment System Menurut Persepsi Wajib Pajak (Studi pada Wajib Pajak Badan Salatiga)*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis (Dian Ekonomi) Vol.X No.1 Maret 2004: 109-28.
- Eko, Januar & Windyastuti, Andhika Ari Winindyah, “*Persepsi Wajib Pajak Badan terhadap Pelaksanaan Self-Assessment System dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*”, Jurnal Perpajakan Indonesia, Volume 6, Nomor 1, November-Desember 2006: 4-11, Jakarta.
- .Kidd, Maureen. *Revenue Administration: Functionally Organized Tax Administration*. Journal International Monetary Fund. Juni 2010.
- Lusikooy, E.Stanley. *Modernisasi Pajak di Indonesia: Sistem Pemungutan Pajak*. goblog-pajak.blogspot.com/2009/10/sistem-pemungutan-pajak.html. 2009.
- Lunteren, Joop N.Van. *Organizational Structure and Management of The Tax Administrations*. Inter-Amerikan Center of Tax Administrations – CIAT. Director General of The Netherlands Tax and Customs Administration. Journal 1999.
- Suardikha, I Made Sadha. *Pengaruh Sistem Perpajakan yang Kondusif Terhadap Dunia Usaha*, journal.unud.ac.id/abstrak/sadha suardika.pdf.
- Suparman, Raden. *Catatan Praktek Perpajakan: Modernisasi DJP*. <http://pajaktaxes.blogspot.com/2008/02/modernisasi-djp.html>, 2008.
- Torgler, Benno (2007). *Tax Compliance and Tax Morale: A Theoretical and Empirical Analysis*. Massachusetts: Edward Elgar Publishing, Inc. Journal 2007
- http://digilib.petra.ac.id/viewer.php?page=1&submit.x=0&submit.y=0&qual=high&fname=/jiunkpe/s1/tmi/2007/jiunkpe-ns-s1-2007-25401152-10134-rumah_sakit-chapter2.pdf
- OECD (April 1990). “*Taxpayers’ Rights and Obligations – Practice Note*”. Committee of Fiscal Affairs Forum on Tax Administration. www.oecd.org/dataoecd/24/52/17851176.pdf
- _____ (May 2007) “*Improving Taxpayer Service Delivery: Channel Strategy Development*”. Committee on Fiscal Affairs. www.oecd.org/dataoecd/34/47/38528306.pdf
- National Tax Agency Japan. 09 Juli 2010. An Outline of Japanese Tax Administration 2003. http://www.nta.go.jp/foreign_language/report2003/text/02/01.htm#a-2

<http://www.irs.gov/pub/irs-utl/tab2summary.pdf>. Taxpayer Assistance Blueprint. IRS.

Peraturan Perundang-undangan

Republik Indonesia, Keputusan Menteri Keuangan Nomor 98/KMK.01/2006 tanggal 20 Februari 2006 tentang *Account Representative* pada Kantor Pelayanan Pajak yang telah Mengimplementasikan Organisasi Modern.

Republik Indonesia, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal DJP sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 67/PMK.01/2008.

_____, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 84/PMK.01/2007 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan.

_____, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 426/PM.01/2007 tentang Uraian Jabatan Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

_____, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 100/PMK.01/2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Keuangan.

_____, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 442/PMK.01/2008 tentang Uraian Jabatan Pusat Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan.

_____, Peraturan Menteri Keuangan Nomor 709/PM. 1/2008 tentang Uraian Jabatan di Lingkungan Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak.

Republik Indonesia, Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-178/PJ/2004 tentang Cetak Biru (Blue Print) Kebijakan Direktorat Jenderal Pajak Tahun 2001 sampai dengan Tahun 2010.