

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Grafindo, Jakarta 2005.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif – Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, 2006

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Grafindo, Jakarta 2007.

Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Kencana, Jakarta 2008.

Chaizi Nasucha, *Reformasi Administrasi Publik*, Grafindo, Jakarta 2004.

Consuelo G. Sevilla, et al., *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta : UI Press, 1993.

Dedi Hidayat, *Metode Penelitian Komunikasi – Latihan Penelitian Komunikasi* 9/7/00, Program Pasca Sarjana Ilmu-ilmu Sosial Universitas Indonesia, 2000

Devano Sony, dan Kurnia Rahayu, *Perpajakan Konsep Teori dan Isu* Jakarta, Kencana Perdana Media Group, 2006.

Greenstein, Marilyn. *Electronic Commerce: Security, Risk Management, and Control*. The Mc Graw-Hill Companies New York, 2002

John W. Cresswell, *Research Design Qualitative & Quantitative Approaches – Pendekatan Kualitatif & Kuantitatif* Alih Bahasa Angkatan III & IV KIK-UI dan bekerja sama dengan Nur Khabibah, Edisi Revisi – Cetakan Kedua, KIK Press, Jakarta, 2002.

Liberti Pandiangan, *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan - Berdasarkan UU Terbaru*, Cetakan Pertama, Jakarta, PT. Elexmedia Komputino, Februari 2008

Michael Quinn Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif*, Cetakan I, Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2006

Muhammad, Rusjdi, *KUP Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*, Edisi Keempat, indeks, 2007.

Neuman. W. Lawrence. *Social Research Methods. Qualitative and Quantitative Approaches*. AllynandBacon. Boston, 2003.

Nurmantu, Safri, *Dasar-Dasar Perpajakan*. Jilid I. Jakarta : Ind-Hill.Co, 1994

Nurmantu, Safri, *Pengantar Perpajakan*, Edisi Ketiga, Jakarta, Kelompok Yayasan Obor,2005.

Prasetya Irawan, *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Jakarta, Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Indonesia, 2006

Richardus Eko Indrajit, Dudy Rudianto dan Akbar Zainuddin, *e-Government in Action*, AndiYogyakarta, 2005

Turban,Rainer dan Porter, *Introduction to Information Technology Pengantar Teknologi Informasi*, Penerjemah Kwary, m. Hum dan Sari, Edisi 3, Salemba Infotek, 2006

W. Gulo, *Metodologi Penelitian*, Grasindo, 2002

MAJALAH/ARTIKEL :

“Aspek Penting dalam Website E-government” artikel pada <http://4rd1.wordpress.com/2007/06/09/aspek-penting-dalam-website-e-government/>

“Reformasi Birokrasi di Bidang Perpajakan” artikel pada website www.sicentol.wordpress.com

“Menteri Keuangan Ultimatum Ditjen Pajak” artikel pada kanwilpajakkhusus.depkeu.go.id

“Pelayanan Publik (bagian 1)” artikel pada website <http://www.explore-indo.com>, 30 november 2008

“Electronic Government - Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital” artikel pada website <http://www.mikroskil.ac.id>, 11 desember 2008

” Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia”, Inovasi Online Vol.11/XX/Juli 2008, <http://io.ppi-jepang.org>, 2008

JURNAL :

Eight Imperatives for Leaders in Networked World : Guidelines for the 2000 Election and Beyond, The Harvard Policy Group On Network-Enabled Services And Government John F. K Enneddy School Of Government, 2000

Accenture, eGovernment Leadership Rhetoric vs Reality – Closing the Gap, 2001

Heek R., Understanding E-Government For Development, I-Government Working Paper No. 11 IDPM, University of Manchester, 2001

Heek R., building e-Governance for Development : A Framework for National and Donor Action, I-Government Working Paper No. 12 IDPM, University of Manchester, 2001

Makalah-makalah Sistem Informasi, Konferensi Nasional Sistem Informasi 2008, Jurusan Teknik Informatika Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Kelompok Keahlian Informatika Sekolah Teknik Elektro dan Informatika Institut Teknologi Bandung., 2008

Florian Kohlbacher, The Use of Qualitative Content Analysis in Case Study Research, Volume 7, No. 1, Art. 21 – January 2006

WEBSITE :

www.-01.ibm.com

www.depkominfo.go.id

www.pajak.go.id

www.sicentol.wordpress.com

www.toolbar.netcraft.com

www.kompas.com

www.qualitative-research.net

www.ikc.vip.net.id/umum/kukuh-portal.php

www.mpnprima.perbendaharaan.go.id

www.pajak.go.id

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN :

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 Tentang Telematika (Telekomunikasi Media Dan Informatika)

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Kep-178/PJ./2004 Tentang Cetak Biru Kebijakan Direktorat Jendral Pajak tahun 2001 sampai dengan 2010.

Laporan Kinerja Satu Tahun Departemen Keuangan, (Okteber 2004 - September 2005).

Pedoman Standar Mutu, Jangkauan Pelayanan dan Pengembangan Aplikasi e-Government, 2004.

Lampiran

Pedoman Wawancara :

1. Bagaimanakah layanan informasi-informasi yang telah dipublikasikan di situs pajak, misalnya peraturan perpajakan, informasi tentang wajib pajak dalam dan luar negeri dsb?
2. Bagaimanakah layanan yang sifatnya interaktif, sebagai contoh fasilitas polling, kritik dan saran dsb-nya yang sudah tersedia di pajak.go.id?
3. Bagaimana layanan transaksi yang disediakan di situs pajak.go.id, sebagai contoh yang telah tersedia saat ini adalah pengunjung dapat mengirimkan laporan spt, membuat npwajib pajak secara online?
4. Bagaimana akses ke situs-situs link terkait pajak yang telah disediakan?
5. Bagaimana manajemen hubungan pelanggan (customer relationship manajemen - CRM)?
6. Bagaimana pendapat bapak tentang situs pajak.go.id secara keseluruhan?