

DAFTAR PUSTAKA

I. BUKU

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Harahap, Abdul Asri. (2004). *Paradigma Baru Perpajakan Indonesia : Perspektif Ekonomi Politik*, Integrita Dinamika Press, Jakarta.
- Irawan, Prasetya. (2007). *Penelitian Kuantitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-ilmu Sosial*, Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Jakarta.
- Ismail, Tjip. (2005). *Pengaturan Pajak Daerah di Indonesia*, Departemen Keuangan Republik Indonesia, Badan Pengkajian Ekonomi Keuangan dan Kerjasama International, Pusat Evaluasi Pajak dan Retribusi Daerah, Jakarta.
- Jogiyanto. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, BPFE, Yogyakarta.
- Kasim, Azhar. (1995). *Teori Pembuatan Keputusan*, Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kountur, Ronny. (2007). *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Lembaga Manajemen PPM, Jakarta.
- Lovelock, Christopher H, & Lauren K. Wright. (2007). *Principles of Service Marketing and Management*, Prentice-Hall, Inc, New Jersey.
- Lukman, Sampara. (1999). *Manajemen Kualitas Pelayanan*, STIA-LAN Press, Jakarta.
- Maarif, Syamsul dan Hendri Tanjung. (2003). *Teknik-teknik kuantitatif Untuk Manajemen*, Jakarta.
- Mansury, R. (2002). *Pajak Penghasilan Lanjutan Pasca Reformasi 2000*, Yayasan Pengembangan dan Penyebaran Pengetahuan Perpajakan, Jakarta.
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara.
- Nankervis, Alan. (2005). *Managing Services*, Cambridge University Press, New York.

- Nugroho, Riant. (2008). *Public Policy, Teori Kebijakan – Analisis Kebijakan – Proses Kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Management Dalam Kebijakan Publik, Kebijakan Sebagai The Fifth Estate – Metode Penelitian Kebijakan*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Nurmantu, Safri. (2003). *Pengantar Perpajakan*, Granit, Kelompok Yayasan Obor Indonesia, Jakarta.
- Pandiangan, Liberti. (2008). *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Prabowo, Yusdianto. (2002). *Akuntansi Perpajakan Terapan*, Grasindo, Jakarta.
- Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Rasyid. (1997). *Makna Pemerintahan Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, Watampone, Jakarta.
- Rianse, dan Abdi S.P. (2009). *Metode Penelitian Sosial & Ekonomi, Teori & Aplikasi*, CV Alfabeta, Bandung.
- Riduwan. (2008). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta, Bandung.
- Rohman, Ahmad Ainur, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif, dan Purnomo. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*, Program Sekolah Demokrasi, PlaCIDS, Averroes, dan KID, Malang.
- Salusu, J. (2003). *Pengambilan Keputusan Stratejik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*, Rasindo, Jakarta.
- Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Supranto, J. (1998). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Taha, Hamdy A. (1991). *Riset Operasi Suatu Pengantar*, Binarupa Aksara, Jakarta.
- Thoha, Miftah. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*, Kencana, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa*, Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.

- Wiludjeng, Sri. (2007). *Pengantar Manajemen*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Winarno, Budi. (2008). *Kebijakan Publik Teori & Proses*, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Yamit, Zulian. (2003). *Manajemen Kuantitatif Untuk Bisnis (Operations Research)*, BPFE, Yogyakarta.
- Zeithaml, Valarie A, A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service Balancing Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.

II. JURNAL

- Bawono, Icuk Rangga. (2005). *Manajemen Strategik Sektor Publik : Langkah Tepat Menuju Good Governance*, Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi (JEBA) Universitas Jenderal Soedirman.
- Das-Gupta, Arindam. (2001). *The Compliance Cost of The Personal Income Tax in India, 2000-01 : Preliminary Estimates*.
- Effendi, Taufiq. (2007). *Agenda Strategis Reformasi Birokrasi Menuju Good Governance*, Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Hutagaol, John. (2006). *Strategi Pelayanan Pada DJP Era Baru*. Majalah Berita Pajak Nomor 1574 Tahun XXXIV.
- Keban, Yeremias T. (2000). "Good Governance" dan "Capacity Building" Sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan, <http://www6.bappenas.go.id/node/71/1070/>.
- Komisi Pemberantasan Korupsi. (2008). *Paparan Hasil Kajian Sistem Pelayanan Perpajakan*, <http://www.kpk.go.id/modules/news/article.php?storyid=2886>.
- Mohamad, Ismail. (2003). *Pelayanan Publik Dalam Era Desentralisasi*, Bappenas.
- Pamudji, S. (1994). *Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik*, Widyapraja, No. 19 Tahun III, Jakarta.
- Primahendra, Riza. (2003). *Masyarakat dan Pelayanan Publik*, Jurnal Forum Inovasi, Vol. 8.
- Rahayu, Amy Y. S. (1997). *Fenomena Sektor Publik dan Era Service Quality*, Bisnis dan Birokrasi No. 1/Vol.III/April.
- Sapiei, Noor Sharoja, dan Mazni Abdullah. (2008). *The Compliance Cost of the Personal Income Taxation in Malaysia*, International Review of Business Research Papers, Vol.4 No.5, October-November.

Suwondo. (2000). *Desentralisasi Pelayanan Publik : Hubungan Komplementer Antara Sektor Negara, Mekanisme Pasar Dan Organisasi Non-Pemerintah*, <http://publik.brawijaya.ac.id/simple/us/jurnal/pdf/ffile>.

Titah, Ryad, dan Henri Barki. (2008). *E-Government Adoption and Acceptance: A Literature Review and Research Framework*, IGI Publishing, New York.

Wiranto, Tatag. (2003). *Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik*. <http://bappenas.go.id/node/71/1149/akuntabilitas-dan-transparansi-dalam-pelayanan-publik---oleh-tatag-wiranto/>

World Bank. (2001). *Issue Note: E-government and the World Bank*.

Zauhar, Soesilo. (2001). *Administrasi Pelayanan Publik Sebuah Perbincangan Awal*. Jurnal Administrasi Negara Vol. 2, No. 2.

III. TESIS

Ardhya, Bella Nanda. (2007). *Pelayanan Nasabah padas PT Bank X Cabang Menteng Dengan Menggunakan Metode Sistem Antrian (Studi Kasus di PT Bank X Cabang Menteng)*, Tesis, Pasca FISIP UI.

Mulyadi, Ayi. (2006). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penerapan e-Government Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Kota Bekasi dan Direktorat Jenderal Pajak)*, Tesis, Pasca FISIP UI.

Putro, Agung Pranoto Eko. (2005). *Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Sesudah Menggunakan SPT Elektronik (e-SPT) Ditinjau Dari Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Oleh KPP Wajib Pajak Besar Satu*, Tesis, Pasca FISIP UI.

Rakhman, Arief. (2007). *Penerapan Model Antrean di Kantor Pelayanan Pajak Jakarta Setiabudi Dua Dalam Rangka Kelancaran Pelayanan Kepada Wajib Pajak*, Tesis, Pasca FISIP UI.

Sitorus, Markus Freddy. (2006). *Analisis Layanan Nasabah Pada Bank Internasional Indonesia Melalui Manajemen Antrian (Studi Kasus di BII KCP Kyoei Prince)*, Tesis, Pasca FISIP UI.

IV. PERATURAN

Undang-undang Nomor 12 Tahun 1994 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 12 Tahun 1985 Tentang Pajak Bumi dan Bangunan.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Perubahan Ketiga Atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 55/PMK.01/2007 tanggal 31 Mei 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak.

Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor 29/PJ/2008 tanggal 23 Juni 2008 tentang Bentuk, Isi, Dan Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Masa Pajak Pertambahan Nilai (SPT Masa PPN) Dalam Bentuk Formulir Kertas (Hard Copy) Bagi Pengusaha Kena Pajak Yang Dikukuhkan Di Kantor Pelayanan Pajak, Dalam Rangka Pengolahan Data Dan Dokumen Di Pusat Pengolahan Data Dan Dokumen Perpajakan.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-86/PJ/2007 tanggal 11 Juni 2007 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Kantor Pelayanan Pajak Pratama dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak di Wilayah Daerah Khusus Ibukota Jakarta Selain Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jakarta Pusat.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-173/PJ./2004 tanggal 7 Desember 2004 tentang Tata Cara Pendaftaran dan Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Serta Pengukuhan dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak Dengan Sistem E-Registration.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-27/PJ/2003 tanggal 3 Februari 2003 tentang Tempat Pelayanan Terpadu pada KPP.

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-29/PJ./1995 tanggal 1 April 1995 tentang Replikasi Sistem Informasi Perpajakan (SIP).

Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-05/PJ.6/1994 tanggal 1 April 1994 tentang Pelaksanaan Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak (SISMIOP) Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) Tahun Anggaran 1994/1995.

Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-19/PJ/2007 tanggal 13 April 2007 tentang Persiapan Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern.

Pengumuman Nomor PENG-03/PJ.09/2007 tanggal 21 Juni 2007 tentang Pengumuman.