

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahmat. 2003. *Teknik Sistem Informasi Edisi Pertama Cetakan Ketiga*. Surabaya: Prima Printing.
- Achsani, Noer Azam, dkk. 2012. *Kajian Tentang Efektivitas Tenaga Ahli Asing Dalam Mendukung Kinerja Di Kementerian Keuangan*. Laporan Akhir. Institut Pertanian Bogor.
- Adiutami, Mardika Sri. 2010. *Analisis Kinerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat Periode 2008 dan 2009*. Thesis. University of Muhammadiyah Malang. <http://eprints.umm.ac.id/view/subjects/HB.html>. diakses pada tanggal 25 September 2012.
- Agustina, Dinda Ayu Dewi. 2011. *Membangkitkan Jiwa Organisasi yang Handal dan Berprestasi Tinggi Dengan Komunikasi dan Motivasi*. <http://dindabahagia.blogspot.com/2011/11/membangkitkan-jiwa-organisasi-yang.html>. Diakses pada tanggal 14 Mei 2013.
- Antariksa, Yodhia. 2011. *Pengertian dan Contoh Key Performance Indicator*. <http://strategimanajemen.net/2011/01/31/contoh-pengertian-dan-manfaat-key-performance-indicators/>. Diakses pada tanggal 10 Oktober 2012.
- Astari, Dwi Ina, dkk. 2013. *Pengaruh Tingkat Kepuasan Pelayanan, Pemahaman Perpajakan, Keadilan Perpajakan dan Kesadaran Perpajakan Terhadap tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di KPP TG. Pinang Kepulauan Riau (KEPRI)*. http://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=pengertian%2BTingkat%2Bkepuasan%2BWajib%2BPajak%2Byang%2Btinggi%2BBatas%2Bpelayanan%2Bperpajakan&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CCwQFjAB&url=http%3A%2F%2Frepository.unri.ac.id%2Fbitstream%2F123456789%2F2346%2F1%2FJURNAL%2520BARU.pdf&ei=5JfCUcDuJ8XirAe7toDABA&usg=AFQjCNHql8cl1VYg2RAu3MSqd5U1B3R_OQ. Diakses pada tanggal 11 Juli 2013.
- Direktorat Jenderal Pajak. 11 Juli 2001. Surat Edaran Nomor SE - 06/PJ.9/2001. *Tentang Pelaksanaan Ekstensifikasi Wajib Pajak dan Intensifikasi Pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 27 Juli 2006. Surat Edaran Nomor SE-18/PJ/2006. *Tentang Key Performance Indicator*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 1 September 2006. Surat Edaran Nomor SE-21/PJ./2006. *Tentang Aplikasi Key Performance Indicator*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 2 Oktober 2006. Surat Edaran Nomor SE-26/PJ.22/2006. *Tentang Tindak Lanjut Key Performance Indicator*.

- Direktorat Jenderal Pajak. 25 Maret 2008. Surat Edaran Nomor SE - 19/PJ/2008. Tentang *Pengukuran Kinerja Pelayanan Unit Kerja Direktorat Jenderal Pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 15 November 2011. Surat Edaran Nomor SE - 84/PJ/2011. Tentang *Pelayanan Prima*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 9 Januari 2012. Surat Edaran Nomor SE - 01/PJ/2012. Tentang *Penyempurnaan Aplikasi Approweb Sebagai Sarana Pembuatan dan Pemutakhiran Profil Wajib Pajak*.
- Direktorat Jenderal Pajak. 25 Juni 2012. Surat Edaran Nomor SE - 31/PJ/2012. Tentang *Tata Cara Pengemasan dan Penegasan Pengolahan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) Wajib Pajak Badan Sehubungan Dengan Pengolahan SPT Tahunan PPh Wajib Pajak Badan Di Unit Pengolahan Data dan Dokumen Perpajakan (UPDDP)*.
- Direktorat Jenderal Perbendaharaan 2010. Rencana Strategis. <http://www.perbendaharaan.go.id/new/index.php?pilih=statistik>. Diakses pada tanggal 14 Mei 2013.
- Indriantoro, Nur dan Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis: Untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Mardiasmo. 2006. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Maron, Elmon. 2009. *Pengaruh Kompetensi, Kompensasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai KPP Madya Pekanbaru*. Jurnal Tepek Manajemen Bisnis. Vol. 1 No. 3. September 2009.
- Moh. Nazir. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mujiyati dan Abdul Aris. 2011. *Perpajakan Kontemporer*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/09/M.PAN/5/2007 tentang *Pedoman Umum Penetapan Indikator Kinerja Utama di lingkungan Instansi Pemerintah*.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 62/PMK.01/2009 tentang *Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak*.
- Resmi, Siti. 2007. *Perpajakan Teori dan Kasus*, Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Rochmat, Soemitro. 1989. *Pajak Bumi dan Bangunan*. Bandung: Eresco.

- Sasmita, Rina Ima. 2007. *Analisis Kinerja Pelayanan Dengan menggunakan Metode Key Performance Indicator Pada Kantor Pelayanan Pajak Banyuwangi*. skripsi University of Muhammadiyah Malang. http://studentresearch.umm.ac.id/index.php/dept_of_accounting/search/titles?searchPage=13. Diakses pada tanggal 25 September 2012.
- Sukarno, Gendut dan Lia. 2007. Kontribusi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pembayar Pajak. *Jurnal NeO-Bis*. Vol. 1 No. 2. Desember 2007.
- Suparmoko. 1987. *Keuangan Negara dalam Teori dan Praktek*. BPFE. Edisi 4. Yogyakarta: BPFE.
- Suryadi. 2006. Model Hubungan Kausal Kesadaran, Pelayanan, Kepatuhan Wajib Pajak dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Penerimaan Pajak: Suatu Survey di Wilayah Jawa Timur. *Jurnal Keuangan Publik* . Vol. 4 No. 1. April 2006.
- Sutiono, Jemmi. 2012. *Perpajakan, Modul 1*. Jakarta: Universitas Mercu Buana.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 19 Tahun 1997. *Tentang Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa* .
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 16 Tahun 2000. *Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983. Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Wibowo, Joko. 2008. *Analisis Kinerja Pelayanan Pajak Berdasarkan Metode Key Performance Indicator Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan*. Thesis. University of Muhammadiyah Malang. <http://eprints.umm.ac.id/6997/>. Diakses pada tanggal 25 September 2012.
- Veithzal, Rivai. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia : Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.