

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Asas dan Dasar Perpajakan 1 dan 2, PT Eresco, Bandung, 1992
- Charles Abdul, 2003, Psikolinguistik Kajian dan Teori, Rineka Cipta, Jakarta.
- D. Nugroho Riant, 2004, Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dadang Juliantara (ED) Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta: Pembaruan, 2005.
- Dharma Surya, 2005, Manajemen Kinerja, Filsafat, Teori dan Penerapannya, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Dzazuli 2010:9-11 kaidah fiqih yang berkaitan dengan pelayanan publik
- AS.Hilman 2000, "Otonomi Daerah dan Peran Masyarakat Lokal"  
Jakarta: STIA LAN Press, 2000
- Jamil, M, 2007, Cakrawala Tasawuf : Sejarah, Pemikiran dan Konseptual, Gaung Persada Press, Jakarta.
- Joko Widodo. 2007. Good Government: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era desentralisasi dan otonomi daerah. Surabaya: Mediatama
- Konslowski, Pete, 2009, Elements of a philosophy of management and organization, Sptitinger, Amsterdam.
- Kumorotomo Wahyudi, 2005, Etika administrasi negara, Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Lukman Sampara, 2000. Manajemen Kualitas Pelayanan Publik., (Jakarta:STIA LAN Press).
- Patricia Patton, EQ: Pelayanan sepenuh hati, terjemahan hermes, (Jakarta: Pustaka Delapatra: 1998) hal 1.
- Paulus Efendi Lotulung. 1993. Beberapa sistem kontrol Segi Hukum Terhadap Pemerintah. Bandung: Citra Aditya Bakti

- Prajudi Atmosudirjo. 1981. Hukum Administrasi Negara. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rasyid Ryaas Muhammad, 2002, Makna pemerintahan ditinjau dari segi etika dan kepemimpinan, Mutiara Sumber Widya, Jakarta.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik, 2006, Manajemen pelayanan pengembangan model konseptual penerapan citizen charter dan standart pelayanan publik minimal, Pustaka Belajar, Yogyakarta
- Rosady Ruslan, 2007, Manajemen Public Relation dan media komunikasi, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sadu Wasistiono. 2002. Kapita Selekta penyelenggaraan Pemenintahan Daerah. Bandung: Fokusmedia
- Stauffer Dennis, 2009, Innovative Leadership (Strategi untuk mendorong pertumbuhan inovasi dan kerja), Bhuana ilmu populer, Jakarta.
- Wibowo, 2006, Manajemen perubahan, Raja Grafindo, Jakarta.

## **B. Peraturan perundang-undangan**

- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2011 Tentang Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor 8 tahun 2010 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor
- Undang\_Undang Nomor 28 tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan
- Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

### **C. Jurnal**

Susilowati Ketut Evi, Ketut Budiharta, 2013. Pengaruh kesadaran wajib pajak, Pengetahuan pajak sanksi perpajakan dan akutabilitas pelayanan publik pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *E-Jurnal Akuntansim Universitas Udayana* 4.2 (2013): 345-357.

Jati wasito raharjo, 2011, Inovasi Pelayanan Publik setengah hati : Studi pelayanan publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Volume 15, Nomor 1, Juli 2011* (68-78). ISSN 1410-4946.