

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Boediono, B , 2003 . *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Gie, The Liang. 1993. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Husaini Usman dan Purnomo, 2008. *Metodologi Penelitian Sosial*. Penerbit PT Bumi Aksara : Jakarta.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad.2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Ritonga, Rahman. 1997. *Statistika untuk Penelitian Psikologi dan Penelitian*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.
- Sedermayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Bagian Kedua: Membangun Sstem Manajemen Kinerja guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk.2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Subroto, Budiarto, Diah Natalisa. *Commitment to Service Quality to Increase Customer Satisfaction. Value Marketing: Paradigma Baru Pemasaran*. PT Mizan Publika. Jakarta. 2004.

Dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri PANNomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003
- PER-16/PJ/2014 tentang Tata Cara Pembuatan dan Pelaporan Faktur Pajak berbentuk Elektronik.

PER-17/PJ/2014 tentang Perubahan Kedua atas PER-24/PJ/2012 tentang Bentuk, Ukuran, Prosedur Pemberitahuan dalam rangka Pembuatan, Tata Cara Pengisian Keterangan, Pembetulan atau Penggantian, dan Pembatalan Faktur Pajak.

PMK-151/PMK.03/2013 tentang Tata Cara Pembuatan dan Tata Cara Pembetulan atau Penggantian Faktur Pajak.

Undang-undang Republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UU Nomor 42 TAHUN 2009 tentang Perubahan Ketiga atas UU Nomor 8 TAHUN 1983 tentang PPN Barang dan Jasa dan PPnBM.

Internet

<http://www.agamkab.go.id/?agam=kreatifitas&se=detil&id=454>

http://www.academia.edu/9350270/PELAYANAN_PUBLIK

<http://kommas073511013.blogspot.co.id/2015/06/e-goverment.html>

<http://fia-ub.blogspot.co.id/2015/11/pelayanan-publik-dalam-pemerintahan.html>

<http://etalasepustaka.blogspot.co.id/2016/05/prinsip-dan-standar-penyelenggaraan-pelayanan-publik.html>

https://id.wikipedia.org/wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik