

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi IV)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Atmosoeparto, Kisdarto. 2000. *Menuju SDM Berdaya*. Edisi pertama Jakarta. Gramedia.
- Angel, Saz-Carranza and Sonia M. Ospina, 2011. "The Behavioral Dimension of Governing Interorganizational Goal-Directed Networks-Managing the Unity-Diversity Tension". *Journal of Public Administration Research and Theory* Volume 21, Number 2, April 2011.
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Harefa, Andrias. 2005. *Membangkitkan Etos Profesionalisme*. Jakarta: PT Gramedia.
- Hasan, Iqbal M. 2002. *Metode Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- F.C. Gomes. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. ANDI Offset.
- Ferlie, Ewan; McGivern, Gerry , 2014. "Bringing Anglo-Governmentality into Public Management Scholarship: The Case of Evidence-based Medicine in UK Health Care". *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 24 (1) – Jan 1, 2014.
- Gibson, Ivancevich, Danelly. 2006, *Organization*, Terjemahan Nunuk Adrianti, Jakarta, Erlangga.
- Handoko, T, Hani. 2004. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, BPF.
- Henry, Paul dan Ken Blanchard. 2005. *Manajemen Perilaku Organisasi; Pedayagunaan SDM*, Jakarta, Erlangga. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta, Erlangga Press.
- Hughes. 2004. *Public Management & Administrasi*, New York, St Martins, Press. Inc
- Hasibuan, Malayu, SP. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Gunung Agung.
- Hidayat, Syarif. 2000. *Refleksi Realitas Otonomi Daerah dan Tantangan ke Depan*. Jakarta, Pustaka Quantum.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran.
- Lubis, Suhrawardi K. 1995. *Etika Profesi Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Moenir. H. A. S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Nasiri, Samad & Sahar Valikhanfard Zanjani, 2012. "A Consideration of Human Resource Management Future". *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. January, 2012, Vol. 2, No. 1
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2002. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Rineka Cipta
- Pandey, Shilpika, 2012. "Future Trends In Human Resource Management". *VSRD International Journal of Business and Management Research*, Vol. 2 No. 12, December 2012 / 612
- Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang, Averroes Press.
- Republik Indonesia, 2009. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Santosa, Pandji. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung, Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber daya manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung, Mandar Maju
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administrasi dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta, Sinar Grafika Offset.
- Singarimbun, Masry, dkk. 1995. *Metode Penelitian Survai*. Jakarta, LP3ES
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi Negara*. Bandung, Alfabet
- Schuler, dan Youngblood, SA. 1986. *Effective Personnel Management*, USA, West Publishing.
- Siagian. P. Sondang. 2000. *Administrasi Pembangunan, Konsep, Dimensi dan Strateginya*, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

- , 1997. *Organisasi Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*, Jakarta, CV. Haji Mas Agung.
- Steers, Ricchard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Seri Manajemen. Jakarta, Erlangga
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*, Edisi Kedua, Bandung, Alfabeta.
- Singarimbun, Masri dan Effendi Sofyan. 2007. *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua, Jakarta. LP3ES.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta, PT Grasindo
- Tandra, Riawan. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaruan.
- Thoha, Miftah. 1997. *Perikalu Organisasi*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Osborne, David dand Ted Gaebler, 2005. *Mewirusahaakan Birokrasi*. Penerjemah Abdul Rosyid, Jakarta, PPM
- Osborne Dan Plastrik, 2004, *Banishing Bureaucracy: The Five Strategic For Reinventing Government*, Addison-Westey Publishing Company, Inc, California
- Zakaria, Nazlina, 2011. "Investigating the Role of Human Resource Management Practices on the Performance of Sme: A Conceptual Framework". *Journal of Global Management*. January 2011. Volume 3. Number 1

Peraturan Perundang-undangan

- Undang Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan
- Undang Undang Nomor 17 Tahun 2006 Tentang Perubahan Undang Undang Nomor 10 Tahun 1995 Tentang Kepabeanan.
- Undang-Undang No. 17/2003 tentang Keuangan Negara;
- Undang-Undang No. 1/2004 tentang Perbendaharaan Negara;
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;

- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian.
- Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2009 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.
- Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2013 Tentang APBN 2013.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 184/PMK.01/2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.04/2010 tentang Keberatan di Bidang Kepabeanan.
- Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : Kep-33/BC/2010 tentang Pelimpahan Wewenang Untuk dan Atas Nama Direktur Jenderal Bea dan Cukai Membuat dan Menandatangani Keputusan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Atas Keberatan di Bidang Kepabeanan dan Cukai Kepada Direktur Penerimaan dan Peraturan Kepabeanan dan Cukai, Kepala Kantor Wilayah DJBC, Kepala Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai dan Kepala Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : PER-1/BC/2011 tentang Tata Cara Pengajuan dan Penyelesaian Keberatan di Bidang Kepabeanan.
- Peraturan Direktur Jenderal Bea dan Cukai Nomor : 25/BC/2009 tentang Bentuk dan Isi Surat Penetapan, Surat Keputusan, Surat Teguran, dan Surat Paksa.
- Keputusan Direktur Jenderal Nomor 04/BC/2002 tentang Kode Etik dan Perilaku Pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.