

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

- Arikunto, Suharsimi, (1996), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Barrie, G.D, (1994), *Managing Quality*, United Kingdom, Prentice Hall.
- Beckhard, Richard, (2001), *The Organization of The Future* (Organisasi Masa Depan), Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Djatmiko, Yayat, Hayati, (2004), *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Djarwanto, (2002), *Pokok-Pokok Metode Riset dan Bimbingan Teknik*, Jakarta: Gramedia.
- Handayani, Soewarno, (2003), *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: PT Gunung Agung.
- Jones, R. Gareth, (2004), *Organizational Theory, Design, and Change: Text and Cases, Fourth Edition*, New Jersey : Pearson Education, Inc. Upper Saddle River.
- Kartono, Kartini, (2002), *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, Bandung: Mandar Maju.
- Kotler, Philip, (1996), *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control, Seventh Edition*, New Jersey, Prentice-Hall International Inc.
- Kurtiwa, Panca, dan Purwanto, Agus, (2004), *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*, Surabaya: Bayu Media.
- Mardiasmo, (2002), *Perpajakan*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Mohammad Hatta, (2000), *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan, Mutiara*, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, (2002), *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, S., (1996), *Metode Research (Penelitian Karya Ilmiah)*, Bandung: Jenimars.

- Nawawi, Hadari, (1995), *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir, Moh. (2000), *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Newman, William, (2002), *Administration Action*, Singapore: Net Co.Ltd.
- Pudyatmoko, Sri, (2002), *Pengantar Hukum Pajak*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Robbins, P. Stephen & Barnwell, Neil, (2002), *Organisation Theory: Concept and Cases, Fourth Edition*, Australia: Pearson Education Australia Pty Ltd.
- Sarwoto, (1985), *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sedarmayanti, (2002), *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Menghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*, Bandung: Mandar Maju.
- Sevilla, Consuello, et.al, (1993), *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Siagian, P. Sondang, (2002), *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: Rineka Cipta
- \_\_\_\_\_ (1997), *Filsafat Administrasi*, Jakarta: PT Gunung Agung.
- \_\_\_\_\_ (1983), *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Haji Masagung.
- Soedjadi, F.X, (2002), *O & M (Organization and Methods): Penunjang Berhasilnya Prases Manajemen*, Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Stoner, A.F. James, (1982), *Management, Second Edition*, New Delhi: Prentice Hall of India Private Limited.
- Sudjana, (2003), *Metode Statistik*, Bandung: Tarsito.
- Sugiyono, (2005), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulistiyono, Agus, (1996), *Manajemen Pelayanan Masyarakat (Public Service Manage)*, Bandung: LAN RI Perwakilan Jawa Barat.
- Surakhmad, Winarno, (2002), *Pengantar Penelitian Ilmiah: Dasar Metode dan Teknik*, Bandung : Tarsito.
- Suwatno, dkk, (2002), *Manajemen Modern: Teori dan Aplikasi*, Bandung: Zafira.

Syamsi, Ibnu, (2003), *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Bina Aksara.

Tjiptono, Fandy, (2002), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

Triguna, (2003), *budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta: PT. Golden Tedvon Press.

Winarno Surachmad, (1999), *Pengantar Penelitian Ilmiah (Dasar Metode dan Teknik)* Tarsito, Bandung.

## **B. Dokumen-dokumen**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2001 tentang Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Standarisasi Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Nomor : 060.254.K Tahun 2002 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah serta Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sumatera Utara.