

## DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar Arif 2008, Jurnal Akuntabilitas Vol 1 No.1, *Keuangan Negara: Antara Harapan dan Realitas*
- Choirul Saleh, 2012, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Vol 13, No 1, *E-Government Sebagai Inovasi Pelayanan Publik Di Indonesia Antara Harapan Dan Kenyataan*
- Dwi Setiawan, 2001, Jurnal Akuntabilitas Keuangan Vol 1 No.1 *Pendekatan Komprehensif Pada Sistem Pertanggungjawaban Pemerintah Daerah*
- Lindsay Amiel, 2014, International Journal of Public Administration, Volume 37, Issue 4, *Does the Restrictiveness of State Tax and Expenditure Limitations Affect State Revenues and Expenditures?*
- Noah De Lissovoy & Peter McLaren, 2003, Journal of Education Policy Volume 18, Issue 2, *Educational 'accountability' and the violence of capital: a Marxian reading*
- Nasuchs, Chaizi, dkk. 2002. *Solusi Perpajakan Terlengkap Tahun 2000 : Tanya Jawab dan Ilustrasi*. Jakarta : Kerjasama Majalah Berita Pajak dengan PT. Prenhallindo.
- PM John Hutagaol, 2012, Jurnal Pajak “*Strategi Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak*”
- Profil Dinas Pendapatan Kota Medan Tahun 2013.
- Raden Bagus Imam Thantauwi, 2014, Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 1, *Reformasi Kelembagaan Unit Pelayanan Pelayanan Perizinan Terpadu (UP2T) Menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Untuk Mewujudkan Good Governance (Studi Pada Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumenep)*
- Steers, Richard M. 2005. *Evektivitas Organisasi*. Diterjemahkan oleh Magdalena Jamin. Jakarta; erlangga.
- Sugiyono. 2002. Metode Penelitian Administrasi. Bandung ; Alfabeta.
- Suryawikarta, Bay. 2006. *Tanggungjawab Administrasi Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan melalui Penyempurnaan*

***Kelembagaan, Ketatalaksanaan dan Sumber Daya Manusia*** Bandung ; LAN-RI Perwakilan Jawa Barat.

Sudarsono Hardjosoekarto, dkk, 2004. ***Strategi Pelayanan Prima***, Jakarta : LAN

Tenny Putri Astutik, 2014 Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 2, No. 1, ***Efektivitas Pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Malang)***

Zeithmal, Valerie a and Bitner, May Jo. 2006. ***Service Marketing***. Mc Grow Hill International Editions.

Zeithmal, Valerie, Barry, Leonard I., and Parasuraman A. 2004., ***The Behavioral Consequences of service Quality*** “Journal of Marketing” 60 (31-46).  
Service Quality “Journal of Marketing” 60 (31-46)

## **WEBSITE**

Situs Resmi Pemko Medan. [www.pemkomedan.go.id/](http://www.pemkomedan.go.id/), 2012

## **UNDANG-UNDANG**

Peraturan Direktur Jenderal Perbendaharaan No. PER-31/PB/2013NOMOR PER-31/PB/2013.

Peraturan Pemerintah Nomor 47 tahun 1985 tentang ***Pembagian Hasil Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah***

Peraturan Daerah Kota Medan No. 4 Tahun 2011 ***Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Medan***

Peraturan Walikota Medan No.1 Tahun 2010 ***Tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan Kota Medan***