DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

Abuyamin, Oyok. 2010. *Perpajakan Pusat Dan Daerah*. Bandung: Humaniora.

Anwar, Khoirul. 2005. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintah Di Era Otonomi Daerah.* Jakarta : PT Grafindo Persada.

Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok.* Jakarta: PT RINEKA CIPTA.

Faisal, Sanafiah. 1999. *Format-Format Penelitian Sosial.* Jakarta: PT Grafindo Persada.

Fathansyah, 2002. *Basis Data, Informatika*. BiSthung.

Indrajit, R.E. 2005. *E-Government-In Action*. Yogjakarta: Andi.

_____, R.E. 2006. *Electronic Government.* Yogjakarta: Andi.

Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media.

Jogianto. 2005. *Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Kristanto, Andri. 2008. *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya.* Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan.* Jakarta: STIA LAN Press.

Mardiasmo. 2001. *Perpajakan*. Yogyakarta,Andi offset.

Mcleod, Raymond. 2001. *Sistem Informasi Manajemen.* Jakarta: PT.Prenbalindo.

Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia.* Jakarta : PT Bumi aksara.

Munawir, H,S. 2000. *Perpajakan.* Yogyakarta: Liberty.

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan customer Stafication* Bandung: PT ALUMNI.

Pasolong, Harbani. 2008. *Kepemimpinan Birokrasi* Bandung: ALFABETA Bandung

Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR.

Ridwan, Juniarso. dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: NUANSA.

Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT BUMI AKSARA.

Soemitro, Rochmat, 2001. *Hukum Pajak dan Pajak Pendapatan*. Jakarta: PT Eresco.

Pudyatmoko,Y, Sri 2009. *Pengantar hukum perpajakan.*

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif.* Bandung: ALFABET.

Surjadi. 2009. *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: PT Reflika Aditama.

Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta :Andi Offset

Sutrisno, Edi. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta:Prenada Media.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta : Andi.

_____2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service.* Yogyakarta : Andi.

Wahyono, Teguh. 2003. *Sistem Informasi: Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi.* Jakarta : PT Bumi Aksara.

Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja* Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.

Zainun, Buchori. 1989. *Manajemen dan Motivasi* Jakarta: BALAI AKSARA.

B. Dokumen-Dokumen

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi

Daerah Dan Peraturan Pelaksanaannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Permendagri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pengelolaan Keuangan daerah.

Kepmenpan Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Umum.

Depdagri, Tahun 1990 Tentang Mapatda (Manual Pendapatan Daerah) Direktorat Jenderal Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah.

Perda Kota No. 2 Tahun 2003 Tentang Pajak Hotel

Perda Kota No. 3 Tahun 2003 Tentang Pajak Restoran

Perda Kota No. 11 Tahun 2000 Tentang Pajak Hiburan

Perda Kota No. 28 Tahun 2002 Tentang Pajak Penerangan Jalan

Perda Kota No. 13 Tahun 2001 Tentang Pajak Parkir

Perda Kota No. 8 Tahun 2003 Tentang Pajak Reklame

Perda Kota No. 4 Tahun 2003 Tentang Pajak Sewa Menyewa / Kontrak Rumah Dan / Bangunan

Peraturan Walikota Bandung No. 330 Tahun 2008 Tentang Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah

Peraturan Walikota Bandung No. 475 Tahun 2008 Tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Satuan Organisasi Pada Dinas Daerah Kota

Selayang Pandang Dispenda Pemerintah Kota Bandung 2007

Selayang Pandang Dispenda Pemerintah Kota Bandung 2008

C. Eleketronik

www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf. Selasa 07-06-2010:23.22

www.bandung.go.id. Kamis 08-06-2010: 22.43