

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	i
VISI MISI UNIVERSITAS PASUNDAN	ii
VISI DAN MISI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS PASUNDAN	iii
VISI DAN MISI PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK UNIVERSITAS PASUNDAN	iv
MOTTO.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RINGKESAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
DAFTAR SINGKATAN	xxiv
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	25
1.4 Tujuan Penelitian	26
1.5 Manfaat Penelitian	26
BAB II.....	41
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PROPOSISI.....	41
2.1 Kajian Pustaka	41

2.1.1 Kajian Peneliti Terdahulu.....	41
2.1.2 Pengertian Administrasi	46
2.1.2.1 Pengertian Administrasi Publik.....	48
2.1.3 Governance	50
2.1.3.1 Agile Governance	51
2.1.3.2 Proses Agile Governance.....	54
2.1.3.3 Prinsip-Prinsip Agile Governance	55
2.1.3.4 Manajemen Perubahan	59
2.1.3.5 Teori Kompleksitas.....	62
2.1.3.6 Public Value	65
2.2 Kerangka Pemikiran	68
2.3 Proposisi	70
BAB III.....	71
OBJEK DAN METODE PENELITIAN	71
3.1 Objek Penelitian.....	71
3.1.1 Gambaran Umum Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung	72
3.1.2 Daftar Nama Pegawai	73
3.1.3 Struktur Organisasi.....	76
3.1.4 Sejarah Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung 1.....	79
3.1.5 Misi Samsat Rancaekek Kabupaten Bandung 1	81
3.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi P3DW Rancaekek Kabupaten Bandung 1	82
3.2 Metode Penelitian	83
3.3 Operasional Parameter.....	84
3.4 Instrumen Penelitian	86
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	88
3.6 Informan	91
3.7 Teknik Pengolahan Data	93
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	94
3.9 Teknik Analisis Data.....	95
3.10 Jadwal Penelitian	98

BAB IV	98
HASIL DAN PEMBAHASAN	98
4.1 Hasil.....	98
4.1.1 Transkrip Wawancara.....	99
4.1.2 Memo	111
4.1.3 Coding Data	132
4.1.3.1 Coding Adaptability.....	132
4.1.3.2 Coding Responsiveness.....	137
4.1.3.3 Coding Flexibility.....	142
4.1.3.4 Coding Innovation	146
4.1.3.5 Coding Collaboration	152
4.1.3.6 Coding Customer Centric (berfokus pada masyarakat wajib pajak). 157	
4.1.4 Kategorisasi Data	161
4.1.5 Tema.....	169
4.1.5.1 Tema Transformasi Layanan	169
4.1.5.2 Tema Kesiapan Organisasi	170
4.1.5.3 Tema Orientasi Kebutuhan Masyarakat	173
4.2 Pembahasan	174
4.2.1 Adaptability	176
4.2.2 Responsiveness	178
4.2.3 Flexibility	180
4.2.4 Innovation	182
4.2.5 Collaboration.....	184
4.2.6 Customer Centric	186
BAB V	188
KESIMPULAN DAN SARAN	188
5.1 Kesimpulan	188
5.2 Saran	191
DAFTAR PUSTAKA.....	196
LAMPIRAN	201