

DAFTAR ISI

Pernyataan dan Persetujuan Unggah Tugas Akhir	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Teori.....	15
2.1.1 Teori Penanaman Modal	15

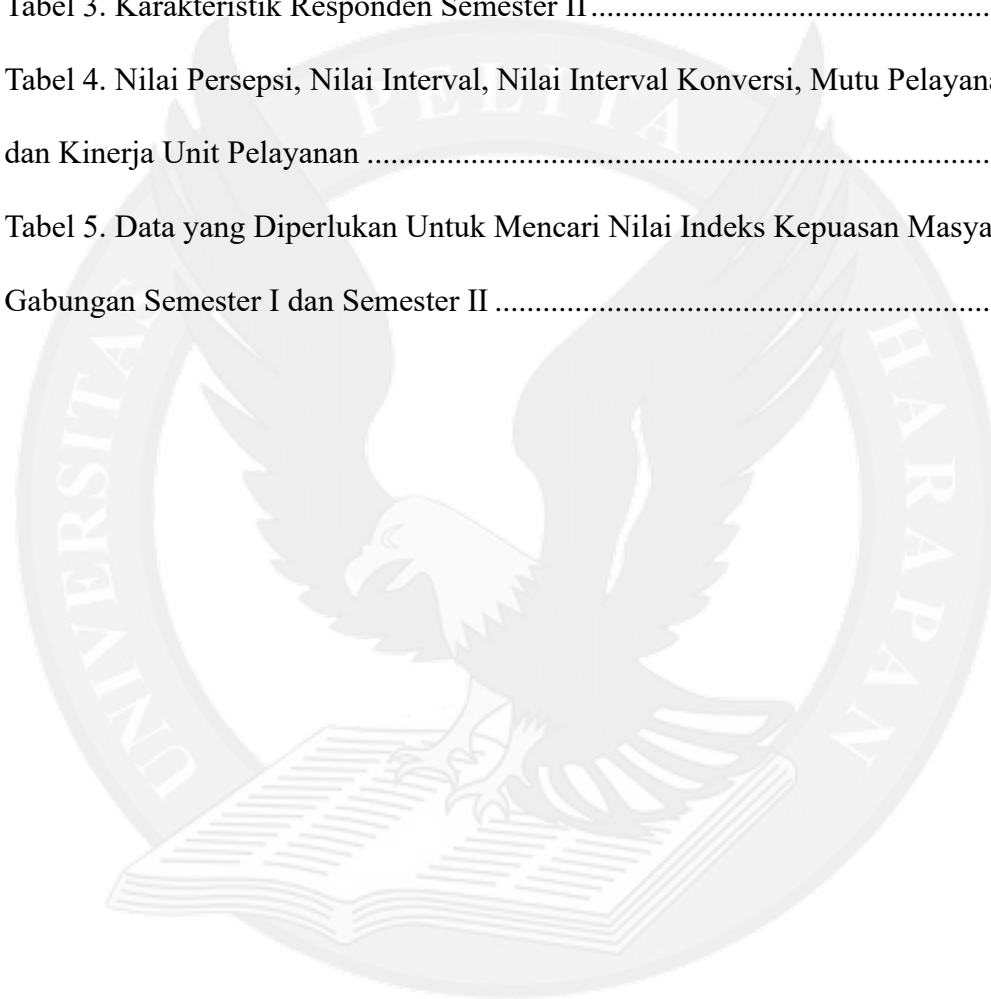
2.1.1.1 Pengertian Penanaman Modal.....	15
2.1.1.2 Jenis Penanaman Modal.....	17
2.1.1.3 Asas-Asas Penanaman Modal	22
2.1.2 Teori Pelayanan Publik	24
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.1.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.1.2.3 Asas Pelayanan Publik	26
2.2 Tinjauan Konseptual.....	29
2.2.1 Konsep Pelayanan Terpadu Satu Pintu	29
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	29
2.2.1.2 Tujuan dan Sasaran Pelayanan Terpadu Satu Pintu	31
2.2.1.3 Proses dan Cakupan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	32
2.2.2 Asas Akuntabilitas.....	36
2.2.2.1 Pengertian Akuntabilitas	36
2.2.2.2 Aspek-Aspek Akuntabilitas.....	36
2.2.2.3 Tingkatan Akuntabilitas	38
2.2.3 Konsep Kebijakan Publik	40
2.2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	40
2.2.3.2 Tingkatan Kebijakan Publik.....	41
2.2.4 Konsep Indeks Kepuasan Masyarakat	43

2.2.4.1 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Jenis Data	45
3.3 Teknik/Metode Pengumpulan Data	47
3.4 Jenis Pendekatan	48
3.5 Sifat Analisis Data	49
BAB IV PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Analisis.....	50
4.1.1 Skripsi.....	50
4.1.2 Jurnal.....	52
4.2 Analisis Pengaturan Pelaksanaan Dan Penyelenggaraan Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	68
4.3 Analisis Pelaksanaan Dan Penerapan Asas Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Yang Dilakukan Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat.....	79
4.3.1 Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	79

4.3.1.1 Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2022	79
4.3.1.2 Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2022	95
4.3.2 Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat.....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	84
Tabel 2. Karakteristik Responden Semester I	87
Tabel 3. Karakteristik Responden Semester II	96
Tabel 4. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	105
Tabel 5. Data yang Diperlukan Untuk Mencari Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Gabungan Semester I dan Semester II	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Rumus Nilai Penimbang.....	83
Gambar 2. Rumus Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	83
Gambar 3. Rumus Krejcie dan Morgan	86
Gambar 4. Nilai Indeks per Unsur Semester I	92
Gambar 5. Perbandingan Nilai Indeks per Unsur dengan Tahun Sebelumnya	94
Gambar 6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari Tahun ke Tahun	95
Gambar 7. Rumus Nilai Penimbang.....	104
Gambar 8. Rumus Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.....	104
Gambar 9. Nilai Indeks per Unsur Semester II	108
Gambar 10. Nilai Rata-Rata Gabungan Unsur.....	110
Gambar 11. Perbandingan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari Tahun ke Tahun.....	113