

**INOVASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(DPMPTSP)
DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DAN
PERIZINAN DI KOTA BEKASI**

**(Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja
Nomor 11 Tahun 2020)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Srata Satu
Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Oleh:

DIFFO YOSRI RAMADHAN PUTRA

41183522200011

ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM "45"

BEKASI

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Inovasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi Dan Perizinan Di Kota Bekasi (Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020)

Penyusun : Difo Yosri Ramadhan Putra

NPM : 41183522200011

Bekasi, 26 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI



Inovasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (OPMTSP)
Dalam Meningkatkan Investasi Dan Perizinan Di Kota Bekasi (Studi Pustaka)
Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Diffo Yosri Ramadhan Putra

41183522200011

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada Tanggal : 26 Juli 2024

Dewan Peguji:

Ketua : Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Sekretaris : Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

Anggota : 1. Adi Susila, Drs., M.Si.

2. Abdul Muis, Drs., M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Diffo Yosri Ramadhan Putra

NPM : 41183522200011

Judul Skripsi : Inovasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi Dan Perizinan Di Kota Bekasi (Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020)

Menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan atau *doctor*), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian Saya sendiri yang dibimbing oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari:
 - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat, dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian;
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang lain tanpa menyatakan penghargaan.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 26 Juli 2024
Yang Membuat Pernyataan,

Diffo Yosri Ramadhan Putra
NPM : 41183522200011

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Islam 45 Bekasi, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diffo Yosri Ramadhan Putra

NPM : 41183522200011

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Islam “45” Bekasi **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (Non- exclusive Royalty – Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

INOVASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU (DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DAN PERIZINAN DI
KOTA BEKASI

(Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor Tahun 2020)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam “45” Bekasi berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Bekasi, 26 Juli 2024



Diffo Yosri Ramadhan Putra

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama	: Diffo Yosri Ramadhan Putra
Tempat dan tanggal Lahir	: Bekasi, 19 Desember 2000
Jenis Kelamin	: Laki-laki
Umur	: 23 tahun
Agama	: Islam
Alamat	: Perum.Mustika Grande, Blok G.10 No.19, Jalan Mirah 17, Desa Burangkeng, Kecamatan Setu, Kabupaten Bekasi.
Kewarganegaraan	: Indonesia
Anak ke	: Satu
No HP	: 081218015018
Email	: diffyosri1912@gmail.com

B. Nama Orang Tua

Ayah	: Yosrizal
Ibu	: Desriwati

C. Riwayat Pendidikan

- | | | |
|----|--------------------------|----------------------|
| 1. | SDN Pengasinan 08 Bekasi | : Lulusan Tahun 2013 |
| 2. | SMP 16 Bekasi | : Lulusan Tahun 2016 |
| 3. | SMA Negeri 9 Bekasi | : Lulusan Tahun 2019 |

MOTTO HIDUP

"Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba."

PERSEMBAHAN

“ Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, Skripsi ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orangtua tercinta, pasangan, dan teman-teman yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini”

INOVASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU(DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DAN PERIZINAN DI KOTA BEKASI

(Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020)

Diffo Yosri Ramadhan Putra

Universitas Islam 45 Bekasi

diffoyosri1912@gmail.com

Abstrak

Penanaman modal atau yang biasa dikenal dengan investasi menurut Undang-Undang nomor 5 tahun 2007 mempunyai arti penting bagi pembangunan ekonomi nasional. Dengan begitu diperlukan pelayanan perizinan yang merupakan salah satu pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah dan juga diperlukan peran inovasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi dalam upaya meningkatkan investasi dan efisiensi perizinan di Kota Bekasi serta sebagai salah satu pusat pertumbuhan ekonomi di Indonesia, pemerintah Kota Bekasi telah berkomitmen untuk memperbaiki iklim investasi dan pelayanan perizinan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan pasca penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020. Tujuan dalam penelitian ini 1) Menganalisis Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi dalam meningkatkan investasi pasca penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 cluster peningkatan ekosistem investasi, 2) Menganalisis inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi dalam meningkatkan pelayanan perizinan di Kota Bekasi pasca penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 cluster dukungan riset dan inovasi, 3) Menganalisis persepsi *Stakeholder* tentang inovasi pelayanan perizinan di Kota Bekasi. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan metode penelitian kualitatif. Desain penelitian yang digunakan studi kasus serta teknik pengumpulan data antara lain, observasi, wawancara mendalam, dan Studi kepustakaan. Hasil Penelitian menunjukan bahwa Undang-Undang Cipta Kerja memiliki dampak signifikan terhadap DPMPTSP Kota Bekasi yaitu membatasi kewenangan pemerintah daerah dalam hal pengaturan investasi. Langkah-langkah Konkrit DPMPTSP Kota Bekasi yaitu menyederhanakan prosedur perizinan melalui aplikasi SILAT versi 02 dan banyak tantangan yang dihadapi yaitu rendahnya pemahaman terhadap laporan kegiatan penanaman modal (LKPM) oleh sebagian pelaku usaha.

Kata Kunci: Cipta Kerja; Inovasi; Pelayanan publik ; Investasi; Perizinan

**INOVASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU(DPMPTSP) DALAM MENINGKATKAN INVESTASI DAN
PERIZINAN DI KOTA BEKASI**

**(Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11
Tahun 2020)**

Diffo Yosri Ramadhan Putra

Universitas Islam 45 Bekasi

diffoyosri1912@gmail.com

Abstract

Capital investment or what is commonly known as investment according to Law Number 5 of 2007 has an important meaning for national economic development. Thus, licensing services are needed which are one of the administrative services carried out by the government and also require the role of innovation in the Bekasi City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in an effort to increase investment and licensing efficiency in Bekasi City and as one of the centers of economic growth in Indonesia, the Bekasi City government has committed to improving the investment climate and licensing services to support sustainable economic growth after the implementation of the Job Creation Law Number 11 of 2020. The objectives of this study are 1) To analyze the Strategy of the Bekasi City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in increasing investment after the implementation of the Job Creation Law Number 11 of 2020, the investment ecosystem improvement cluster, 2) To analyze the innovation of the Bekasi City Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) in improving licensing services in Bekasi City, the implementation of the Job Creation Law Number 11 of 2020, the research and innovation support cluster, 3) To analyze stakeholder perceptions about service innovation licensing in Bekasi City. This study uses a constructivism paradigm with qualitative research methods. The research design uses case studies and data collection techniques including observation, in-depth interviews, and literature studies. The results of the study show that the Job Creation Law has a significant impact on the Bekasi City DPMPTSP, namely limiting the authority of the regional government in terms of investment regulation. Concrete steps of the Bekasi City DPMPTSP are the fulfillment of licensing procedures through the SILAT version 02 application and many challenges faced, namely the low understanding of the investment activity report (LKPM) by some business actors.

Keywords: *Job Creation; Innovation; Public Services; Investment; Licens*

Kata Pengantar

Dengan seizin Allah Subhanahu wa Ta'ala, Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat-Nya karena atas segala rahmat dan petunjuk-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Inovasi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Dalam Meningkatkan Investasi dan Perizinan Di Kota Bekasi (Studi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020)”. Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Islam 45 Bekasi (UNISMA).

Pencapaian skripsi ini tidak mungkin terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis, baik dalam bentuk tenaga, ide, maupun pemikiran. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi sekaligus Dosen Pembimbing yang selalu memberikan arahan dengan penuh kesabaran. Terima kasih atas bimbingan dan masukan yang sangat berharga, Semoga kebaikan dan kesabaran beliau dibalas dengan keberkahan yang melimpah.
2. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmunya dengan tulus dan keikhlasannya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha FISIP yang telah membantu dan memberikan kemudahan pelayanan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Ubaidillah, S.Sos., selaku Penata Perizinan Ahli Madya DPMPTSP Kota Bekasi

6. Ibu Fenny Dwi Primordia, S.E sebagai Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda DPMPTSP Kota Bekasi
7. Ibu Ayu Raysah. SH sebagai Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda;
8. Teman-teman yang selalu *support*
9. Orangtua yang selalu memberi semangat dan dukungan penuh.
10. Allah SWT yang udah selalu kasih keberkahan dalam perjalanan nulis skripsi ini.

Dengan penuh rasa syukur, penulis haturkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Semoga skripsi ini dapat menjadi sumbangsih yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Administrasi Negara.

Bekasi, 26 Juli 2024

Penulis

Diffo Yosri Ramadhan Putra

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO HIDUP.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Signifikansi Penelitian	18
1.4.1 Signifikansi Akademis	18
1.4.2 Signifikansi Praktis	31
1.5 Sistematika Penulisan.....	32
BAB II KERANGKA TEORI.....	35
2.1 Strategi	35
2.2 Investasi.....	39
2.3 Inovasi	40
2.4 Pelayanan Publik.....	41
2.5 Persepsi Publik.....	45

2.6 <i>Stakeholder</i>	46
2.7 Kerangka Berpikir	48
2.8 Asumsi Penelitian.....	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1 Paradigma Penelitian.....	52
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme.....	53
3.2 Metodologi Penelitian	55
3.3 Desain Penelitian.....	57
3.4 Sumber Teknik Perolehan Data	58
3.4.1 Teknik Perolehan Data.....	58
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan	62
3.5 Teknik Analisis Data.....	64
3.6 <i>Godness & Quality Qriteria</i> Penelitian.....	68
3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	68
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	71
3.8 Jadwal Penelitian.....	72
3.9 Keterbatasan Penelitian.....	73
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	75
4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	75
4.2 Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Investasi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Claster Peningkatan Ekosistem Investasi.....	83
4.2.1 Perspektif Kelompok Sasaran Terhadap Dampak Undang- Undang Cipta Kerja Nomor 11 Tahun 2020 Claster Peningkatan Ekosistem Investasi Dalam Mempengaruhi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Investasi	83

4.2.2 Perspektif Kelompok Sasaran Terhadap Langkah-Langkah Yang Diambil Oleh DPMPTSP Kota Bekasi Untuk Meningkatkan Investasi Setelah Undang-Undang Cipta Kerja Dibelakukan	85
4.2.3 Laporan Kegiatan Penanaman Modal (LKPM)	86
4.2.4 <i>Bekasi Investment Gathering</i>	87
4.2.5 Tantangan Yang Dihadapi DPMPTSP Kota Bekasi Dalam Menarik Investasi Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Claster Ekosistem Investasi.....	91
4.3 Inovasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Perizinan Pasca Penerapan Undang-Undang Cipta Kerja Nomro 11 Tahun 2020 Claster Dukungan Riset dan Inovasi	98
4.3.1 Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Resiko.....	99
4.3.2 Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha di Daerah.....	100
4.3.3 Perizinan Usaha Berbasis Resiko (OSS RBA).....	102
4.3.4 Nomor Induk Berusaha	110
4.3.5 Perspektif Kelompok Sasaran Terhadap Inovasi Yang Diperkenalkan DPMPTSP Kota Bekasi Dalam Memperbaiki Pelayanan Perizinan di Kota Bekasi	111
4.3.6 Perspektif Kelompok Sasaran Terhadap DPMPTSP Kota Bekasi Dalam Mengintegrasikan Riset dan Inovasi Dalam Proses Perizinan	113
4.3.7 Perspektif Kelompok Sasaran Terhadap Kalaborasi Dengan Intutusi Riset dan Teknologi Untuk Mendukung Inovasi Dalam Pelayanan Perizinan	114
4.3.8 Forum Konsultasi Publik.....	115
4.3.9 Perspektif Kelompok Sasaran Terhadap Tantangan Terbesar Yang Dihadapi DPMPTSP Kota Bekasi Dalam Mengimplementasikan Inovasi Pelayanan Perizinan	119

4.4 Persepsi <i>Stakeholder</i> Tentang Inovasi Pelayanan Perizinan di DPMPTSP Kota Bekasi.....	119
4.4.1 Inovasi Pelayanan Publik Mesin Anjungan Mandiri	121
4.4.2 <i>Survey</i> Kepuasan Masyarakat Online (<i>e-Survey</i>) Pada DPMPTSP Kota Bekasi dan Mal Pelayanan Publik.....	123
4.4.3 Layanan Informasi dan Pengaduan	124
4.4.4 Mal Pelayanan Publik	127
4.5 Pembahasan	128
4.5.1 Perbedaan Hasil Penelitian.....	128
4.5.2 Persamaan Hasil Penelitian	130
BAB V KESIMPULAN.....	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Rekomendasi	135
5.2.1 Rekomendasi Akademik	135
5.2.2 Rekomendasi Praktis.....	136
DAFTAR PUSTAKA.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laporan Perizinan Berusaha Periode Januari s.d Juni 2024 di kota bekasi	8
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	48
Gambar 3.1 Menurut Huberman dan Miles (1984) Analisis Data Kualitatif.....	65
Gambar 4.1 Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bekasi.....	75
Gambar 4.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bekasi	78
Gambar 4.3 Struktur Organisasi DPMPTSP Kota Bekasi Tahun 2024.....	80
Gambar 4.4 <i>Bekasi Invesment Gathering</i> Tahun 2023	88
Gambar 4.5 Perkembangan Target dan Realisasi Investasi Tahun 2019-2023	94
Gambar 4.6 Perkembangan Target Realisasi Investasi Tahun 2019-2023	95
Gambar 4.7 Perkembangan Realisasi Investasi Berdasarkan Penanaman Modal Asing / Penanaman Modal Dalam Negeri Tahun 2019 -2023	96
Gambar 4.8 Data Realisasi Investasi PMA/PMDN Berdasarkan LKPM Per Triwulan 1 S/D IV Tahun 2023	97
Gambar 4.9 Alur Perizinan Usaha Tingkat Resiko Rendah.....	104
Gambar 4.10 Alur Perizinan Usaha Tingkat Resiko Menengah Rendah.....	105
Gambar 4.11 Alur Perizinan Usaha Tingkat Resiko Menengah Tinggi	106
Gambar 4.12 Alur Perizinan Usaha Tingkat Resiko Tinggi	107
Gambar 4.13 Alur Sistem <i>Online Single Submission Risk Based Approach</i>	109
Gambar 4.14 Pendampingan Anjungan Pelayanan Mandiri	122
Gambar 4.15 Tabel <i>Survey</i> Kepuasan Oleh Pengguna Layanan.....	124
Gambar 4.16 Rekapitulasi Pengaduan Tahun 2023	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Target Dan Realisasi Investasi PMA/PMDN Tahun 2019-2023	5
Tabel 1.2 Perizinan Usaha di Kota Bekasi Tahun 2020-2022	6
Tabel 1.3 Peringkat Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing dan Penanaman Modal dalam Negeri di Kota Bekasi Periode 2023.....	7
Tabel 3.1 Daftar Informan <i>Purposive Sampling</i>	63
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 - Lembar Keputusan Penetapan Pembimbing

Lampiran 2 - Surat Permohonan Izin Penelitian

Lampiran 3 - *Open Coding*

Lampiran 4 - Kartu Bimbingan

Lampiran 5 - Dokumentasi Proses Pencarian Data

Lampiran 6 – Catatan Perbaikan Sidang Skripsi

Lampiran 7 - Turnitin