

ABSTRAK

Melinda Dina Gussela: Implementasi Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung atas Pengaduan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya penyelenggaraan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung meskipun telah diatur dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023. Dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara norma hukum dan implementasinya sehingga fungsi pengaduan belum berjalan optimal sebagai instrumen evaluasi pelayanan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaturan pengaduan perizinan, implementasi dan efektivitas penyelenggaraannya, konsekuensi hukum akibat tidak ditindaklanjutinya pengaduan, serta konsep penataan pengelolaan pengaduan yang efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

Penelitian menggunakan teori otonomi daerah sebagai grand theory, teori kewenangan, teori good governance, dan teori perizinan sebagai middle theory, serta teori implementasi hukum dan teori sistem hukum dari Lawrence M. Friedman sebagai applied theory.

Langkah-langkah penelitian yang digunakan adalah metode yuridis empiris yang bersifat deskriptif analitis dengan jenis data kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengkaji pengaturan, implementasi, efektivitas, dan penataan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 belum berjalan optimal. Dari aspek substansi hukum, pengaturan pengaduan belum sepenuhnya terintegrasi dalam regulasi teknis dan SOP DPMPTSP. Dari aspek struktur hukum, kelembagaan, koordinasi, serta sistem pelaporan dan monitoring pengaduan belum berjalan efektif. Dari aspek kultur hukum, responsivitas aparatur dan pemanfaatan sistem pengaduan masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini merekomendasikan sinkronisasi pengaturan, penguatan kelembagaan, rekonstruksi SOP, serta pengembangan sistem pelaporan dan monitoring yang terintegrasi guna meningkatkan efektivitas pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan.

Kata Kunci: Pengaduan Perizinan, Sistem Hukum, Implementasi Hukum, Pelayanan Publik, Good Governance.

ABSTRACT

Melinda Dina Gussela: *The Implementation of Bandung Regent Regulation Number 290 of 2023 concerning Guidelines for the Administration of Complaint Management within the Government of Bandung Regency in Relation to Licensing Complaints at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung*

This study was motivated by the suboptimal handling of licensing complaints at the Bandung Regency Investment and One-Stop Integrated Service Agency, despite the fact that it is regulated by Bandung Regent Regulation No. 290 of 2023. In practice, there remains a gap between legal norms and their implementation, resulting in the complaint mechanism not functioning optimally as an instrument for evaluating public services.

This study aims to analyze the licensing complaint mechanism, the implementation and effectiveness of its administration, the legal consequences of failing to follow up on complaints, and the concept of an effective complaint management system at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

The research methodology employed was an empirical legal approach of a descriptive-analytical nature, utilizing qualitative data. Data were collected through interviews and a literature review, and were then analyzed qualitatively to examine the regulations, implementation, effectiveness, and management structure of the licensing service complaint system at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

The research findings indicate that the implementation of Bandung Regent Regulation No. 290 of 2023 has not been optimal. From a legal substance perspective, complaint regulations have not been fully integrated into the technical regulations and SOPs of the DPMPTSP. From the perspectives of legal structure, institutional framework, coordination, and complaint reporting and monitoring systems, these mechanisms have not been functioning effectively. From the legal culture perspective, the responsiveness of officials and the utilization of the complaint system still need to be improved. This study recommends synchronizing regulations, strengthening institutions, restructuring SOPs, and developing an integrated reporting and monitoring system to improve the effectiveness of managing complaints regarding licensing services.

Keywords: Licensing Complaints, Legal System, Law Enforcement, Public Services, Good Governance.

الملخص

2023 لعام 290 رقم باندونغ محافظ لائحة تنفيذ: غوسيلة دينا ميليندا حول باندونغ مقاطعة حكومة بيئة في الشكاوى إدارة تنظيم دليل بشأن مقاطعة لمكتب المتكاملة والخدمات الاستثمار دائرة في الترخيص شكاوى باندونغ

في بالتراخيص المتعلقة الشكاوى إدارة كفاءة عدم إلى الدراسة هذه تستند الرغم على ،باندونغ بمقاطعة الواحدة النافذة ذات المتكاملة والخدمات الاستثمار إدارة ،العملية الممارسة وفي 2023 لعام 290 رقم باندونغ محافظ لائحة بموجب تنظيمها من وظيفة أداء عدم إلى أدى مما ،وتطبيقها القانونية القواعد بين فجوة هناك تزال لا العامة الخدمات لتقييم كفاءة مثالي بشكل الشكاوى

هذا وتنفيذ ،بالتراخيص المتعلقة الشكاوى نظام تحليل إلى البحث هذا يهدف عن فضلاً ،الشكاوى متابعة عدم على المترتبة القانونية والعواقب ،وفعاليتها النظام ذات المتكاملة والخدمات الاستثمار إدارة في الفعالة الشكاوى إدارة تنظيم مفهوم باندونغ بمقاطعة الواحدة النافذة

ونظرية ،عامة كنظرية المحلي الذاتي الحكم نظرية البحث هذا يستخدم إلى بالإضافة ،متوسطة كنظريات الترخيص ونظرية ،الرشيد الحكم ونظرية ،الصلاحيات تطبيقية كنظريات فريدمان م. للورنس القانوني النظام ونظرية القانون تنفيذ نظرية

ستخدم هذا البحث نظرية الحكم الذاتي المحلي كنظرية عامة ، ونظرية الصلاحيات ، ونظرية الحكم الرشيد ، ونظرية الترخيص كنظريات متوسطة ، بالإضافة إلى نظرية تنفيذ القانون ونظرية النظام القانوني للورنس م. فريدمان كنظريات تطبيقية

يسير لم 2023 لعام 290 رقم باندونغ محافظ لائحة تنفيذ أن البحث نتائج ظهرت الشكاوى أحكام دمج يتم لم ،الموضوعية القانونية الناحية من الأمثل النحو على بدائرة الخاصة (SOP) القياسية التشغيل وإجراءات الفنية اللوائح في كامل بشكل الهيكلية القانونية الناحية ومن (DPMPSTP) المشاريع وخدمة الاستثمار تنمية من بفعالية ومراقبتها الشكاوى عن الإبلاغ ونظام التنسيق يعمل لم ،والمؤسسية واستخدام الموظفين استجابة تحسين الضروري من يزال لا ،القانونية الثقافية الناحية وإعادة ،المؤسسات وتعزيز ،اللوائح بمواءمة الدراسة هذه توصي الشكاوى نظام أجل من والرصد للإبلاغ متكامل نظام وتطوير ،القياسية التشغيل إجراءات صياغة إدارة فعالية تحسين

تطبيق ،القانوني النظام ،بالتراخيص المتعلقة الشكاوى :المفتاحية الكلمات الرشيدة الحوكمة ،العامة الخدمات ،القانون