

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR REVISI TESIS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>المخلص</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	22
C. Tujuan Penelitian .....	23
D. Kegunaan Penelitian.....	23
E. Kerangka Berpikir .....	24
F. Penelitian Terdahulu.....	31
G. Metodologi Penelitian.....	33
H. Rencana Jadwal Penelitian .....	41
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>42</b>
A. Teori Otonomi Daerah .....	42
B. Teori Kewenangan .....	47
C. Teori Good Governance .....	52
D. Teori Perizinan .....	66
E. Teori Implementasi Hukum .....	71
F. Teori Sistem Hukum .....	83
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>89</b>
A. Metode Penelitian .....	89
B. Pendekatan Penelitian .....	89
C. Jenis dan Sumber Data.....	90
D. Teknik Pengumpulan Data .....	94

E. Prosedur Analisis Data .....	95
F. Lokasi Penelitian .....	96
G. Rencana Jadwal Penelitian.....	97
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>98</b>
A. Pengaturan Penyelenggaraan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.....	98
B. Implementasi dan Efektivitas Penyelenggaraan Pengaduan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung .....	119
C. Konsekuensi Hukum Akibat Tidak Ditindaklanjutnya Pengaduan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung .....	146
D. Konsep Penataan Penyelenggaraan Pengaduan Perizinan yang Efektif di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung .....	152
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>161</b>
A. Simpulan .....	161
B. Saran .....	162
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>164</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Terbanyak Di Saluran Pengaduan.....	21
Tabel 1.2 Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian Tahun 2026 .....	41
Tabel 3.1 Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian Tahun 2026 .....	97
Tabel 4.1 Matriks Disharmoni Pengaturan Pengelolaan Pengaduan .....	118
Tabel 4.2 Format Matriks Rekapitulasi Bulanan .....	162
Tabel 4.3 Format Matriks Rekapitulasi Triwulan .....	162
Tabel 4.4 Format Matriks Monitoring Semester .....	162
Tabel 4.5 Format Matriks Evaluasi Tahunan .....	162



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Tahun 2024 .....	21
Gambar 4.1 Hirarki Regulasi Pengelolaan Pengaduan .....	112
Gambar 4.2 Hirarki Peraturan Teknis Pengaduan .....	115
Gambar 4.3 SOP Pengelolaan Pengaduan Secara Online dan Offline .....	141
Gambar 4.4 Laporan Rekapitulasi Pengaduan Bulanan dan Tahunan 2024 .....	144
Gambar 4.5 Harmonisasi Pengaturan Pengaduan .....	155
Gambar 4.6 Rekomendasi Struktur Kelembagaan Tim Pengelolaan Pengaduan	157

