

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik di Indonesia sudah dikenal sejak adanya pemerintahan Hindia Belanda, namun tidak semua lapisan masyarakat dapat mengakses layanan yang diberikan oleh pemerintah dan hanya kaum-kaum *elite* yang dapat menerima pelayanan dengan baik. Berbeda dengan penyelenggaraan pelayanan publik pemerintahan Hindia Belanda, penyelenggaraan pelayanan publik saat ini tidak dapat terpisahkan antara pemerintah dan masyarakat, maka sangat penting menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik menjadi sangat penting dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah mencakup berbagai bidang strategis, antara lain pelayanan administrasi pemerintahan, pendidikan, kesehatan, transportasi, energi, dan sektor pelayanan lainnya yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata sebagai bagian dari upaya peningkatan kesejahteraan sosial. Dengan demikian, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjamin bahwa setiap lapisan masyarakat dapat memperoleh akses terhadap pelayanan publik secara setara, transparan, dan tanpa adanya perlakuan diskriminatif dalam pelaksanaannya.¹

Dalam sistem negara hukum Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik memiliki dasar konstitusional yang bersumber dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pada Pembukaan alinea keempat ditegaskan bahwa negara berkewajiban melindungi seluruh rakyat Indonesia serta mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan penyelenggaraan pemerintahan. Selanjutnya, ketentuan Pasal 28D ayat (1) UUD 1945 juga

¹ Utang Rosidin, *Otonomi Daerah Dan Desentralisasi* (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2022), hlm. 71.

menegaskan adanya hak setiap warga negara untuk memperoleh pengakuan, perlindungan, jaminan, dan kepastian hukum yang adil. Berdasarkan ketentuan tersebut, pelayanan publik pada hakikatnya tidak hanya dimaknai sebagai aktivitas administratif yang dilakukan pemerintah, tetapi juga merupakan bentuk pemenuhan hak konstitusional masyarakat yang harus dilaksanakan oleh negara secara adil, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan publik. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu "Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Sesuai dengan peraturan tersebut, pemerintah wajib memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa adanya diskriminasi baik pelayanan publik berupa barang, jasa dan pelayanan administrasi.²

Sebagaimana diatur dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan menciptakan kejelasan mengenai batasan, hubungan, hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan para pihak yang terlibat dalam pelayanan publik. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan secara adil, transparan, akuntabel, dan tidak diskriminatif kepada masyarakat. Selanjutnya, Pasal 17 ayat (1) undang-undang yang sama memberikan hak kepada masyarakat untuk menyampaikan pengaduan apabila pelayanan publik yang diterima tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan demikian, mekanisme pengaduan tidak hanya berfungsi sebagai sarana administratif dalam penyelesaian permasalahan pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen partisipasi dan pengawasan masyarakat terhadap kualitas serta kinerja penyelenggara pelayanan publik.³

²Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2015), hlm. 46.

³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pada perspektif hukum administrasi negara, Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa perlindungan hukum terhadap masyarakat dari tindakan pemerintahan merupakan salah satu elemen fundamental dalam konsep negara hukum modern. Perlindungan hukum tersebut bertujuan untuk menjamin agar setiap tindakan dan keputusan pemerintah tetap berada dalam koridor hukum, menghormati hak-hak masyarakat, serta mencegah terjadinya penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pemerintahan.⁴ Pandangan tersebut menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk mekanisme perlindungan hukum yang bertujuan memastikan masyarakat memperoleh pelayanan publik sesuai dengan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan akuntabilitas pemerintahan. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat diberikan ruang untuk menyampaikan keberatan, kritik, maupun laporan terhadap pelayanan yang dianggap tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya, Soerjono Soekanto berpendapat bahwa efektivitas hukum tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan norma hukum, tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa faktor lain, seperti aparat pelaksana hukum, sarana dan fasilitas pendukung, kondisi masyarakat, serta budaya hukum yang berkembang dalam lingkungan sosial. Dalam konteks pelayanan publik, keberadaan pengaturan mengenai pengelolaan pengaduan tidak akan memberikan efektivitas yang optimal apabila tidak didukung oleh implementasi yang baik dari aparatur pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, efektivitas sistem pengaduan tidak hanya bergantung pada keberadaan norma hukum, tetapi juga ditentukan oleh komitmen, responsivitas, koordinasi, serta kemampuan aparatur dalam melaksanakan mekanisme pengaduan secara cepat, transparan, dan akuntabel.⁵

Pada perspektif tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), Gerry Stoker menegaskan bahwa pemerintahan modern tidak lagi hanya menekankan pada kekuasaan pemerintah, tetapi pada interaksi antara pemerintah

⁴ Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia* (Surabaya: Bina Ilmu, 1987), hlm. 20.

⁵ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 43.

dan masyarakat dalam pelaksanaan kebijakan publik.⁶ Oleh karena itu, pengaduan masyarakat harus dipandang sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam mengawasi dan mengevaluasi pelayanan publik yang diberikan pemerintah.

Untuk memahami menganalisis implementasi penyelenggaraan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, penelitian ini menggunakan konstruksi teori hukum secara bertingkat sebagai landasan analisis agar pembahasan tidak hanya terfokus pada aspek normatif semata, tetapi juga mampu menjelaskan keterkaitan antara pengaturan hukum, pelaksanaan kebijakan, dan kondisi empiris yang terjadi di lapangan. Penggunaan kerangka teori secara berjenjang tersebut diperlukan untuk membangun pola analisis yang sistematis, komprehensif, dan terarah dalam menjawab rumusan masalah penelitian.

Konteks pelayanan perizinan, pengaduan dari masyarakat atau pelaku usaha seringkali muncul akibat ketidakpastian prosedur, ketidaktepatan waktu layanan, atau ketidaksesuaian dengan standar pelayanan. Sebagaimana diungkapkan oleh Agus Dwiyanto, pengaduan merupakan bagian penting dari akuntabilitas pelayanan publik karena mendorong birokrasi untuk lebih responsif dan transparan.⁷ Hal ini diperkuat oleh pendapat Sedarmayanti yang menilai bahwa sistem pengaduan yang efektif akan mencerminkan kesiapan organisasi untuk memperbaiki diri berdasarkan umpan balik masyarakat. Sementara itu, Sondang P. Siagian menekankan bahwa pengaduan harus dikelola sebagai data strategis untuk mendorong evaluasi dan peningkatan kinerja pelayanan.⁸

Pandangan para ahli turut menguatkan karakter izin sebagai keputusan hukum. J.S. Praja menyatakan bahwa izin merupakan bentuk persetujuan yang diberikan oleh penguasa berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan untuk memperbolehkan suatu perbuatan yang pada dasarnya dilarang.

⁶ Gerry Stoker, 'Governance as Theory: Five Propositions' 1998, hlm.18.

⁷ Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.*, hlm. 21.

⁸ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm.19.

Pandangan tersebut menunjukkan bahwa izin memiliki fungsi pengendalian preventif dalam hukum administrasi negara guna mencegah terjadinya penyimpangan dan memastikan setiap kegiatan masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.⁹ Muchsan menegaskan bahwa izin merupakan keputusan administrasi negara yang bersifat individual, konkret, dan final, karena memberikan hak tertentu kepada pemohon.¹⁰

Secara normatif, hukum administrasi memberikan batasan yang tegas mengenai apa yang dimaksud dengan izin. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan mendefinisikan perizinan sebagai keputusan pejabat pemerintahan yang berwenang sebagai wujud pemberian persetujuan terhadap permohonan warga masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Definisi ini menunjukkan bahwa izin merupakan produk keputusan yang bersifat administratif dan harus dilandasi kewenangan yang sah.

Pada perspektif hukum administrasi negara, izin dipandang sebagai bentuk tindakan pemerintahan yang bersifat konkret, individual, dan final, sehingga seluruh proses penyelenggaraannya harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum maupun administratif. Philipus M. Hadjon menyatakan bahwa setiap tindakan pemerintahan yang menggunakan kewenangan publik harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum dan terbuka terhadap mekanisme pengawasan administrasi. Berdasarkan pandangan tersebut, pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan memiliki kedudukan penting sebagai bagian dari sistem pengawasan administrasi pemerintahan, karena pengaduan masyarakat dapat menjadi sarana kontrol dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah.¹¹

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan perizinan pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan keluhan administratif semata, tetapi juga dapat mencerminkan adanya permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan publik, baik

⁹ J.S. Praja, *Teori Hukum Dan Aplikasinya* (Bandung: Alumni, 1998), hlm. 122.

¹⁰ Muchsan, *Hukum Administrasi Negara*, (Yogyakarta: Liberty, 2000), hlm. 75.

¹¹ Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1987), hlm. 90.

yang berkaitan dengan prosedur pelayanan, kualitas pelayanan, penyalahgunaan kewenangan, keterlambatan penyelesaian pelayanan, maupun ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,, seperti keterlambatan pelayanan, ketidakjelasan prosedur, dugaan maladministrasi, penyalahgunaan kewenangan, maupun ketidaksesuaian pelayanan dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Dengan demikian, pengaduan masyarakat harus dipandang sebagai bentuk kontrol publik terhadap pelaksanaan kewenangan administratif pemerintah daerah dalam bidang pelayanan perizinan.¹²

Pengaturan pelayanan perizinan di Indonesia mengalami perkembangan yang cukup signifikan setelah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang. Melalui kebijakan tersebut, pemerintah melakukan reformasi sistem perizinan berusaha berbasis risiko sebagai bagian dari upaya penyederhanaan birokrasi, peningkatan iklim investasi, serta penguatan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem perizinan berbasis risiko tersebut menempatkan tingkat risiko kegiatan usaha sebagai dasar dalam penentuan jenis dan mekanisme perizinan sehingga pelayanan perizinan diharapkan menjadi lebih cepat, efisien, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat serta dunia usaha. Kebijakan tersebut selanjutnya diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah yang menegaskan bahwa pemerintah daerah memiliki tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan perizinan secara terintegrasi, efektif, transparan, dan akuntabel. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah tidak hanya dituntut untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha, tetapi juga harus mampu menjamin kepastian hukum, kualitas pelayanan, serta mekanisme pengawasan yang berjalan secara

¹² Muhamad Rinaldi, 'Strategi Dinas PMPTSP Dalam Meningkatkan Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang Selatan', 2021. hlm. 14.

optimal dalam pelaksanaannya.¹³

Pengaturan mengenai pelayanan perizinan berusaha berbasis risiko semakin diperkuat melalui Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang menitikberatkan pada integrasi sistem pelayanan perizinan, kepastian standar dan waktu pelayanan, serta penguatan mekanisme pengawasan administratif dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah. Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa reformasi pelayanan perizinan tidak hanya diarahkan pada percepatan proses perizinan, tetapi juga pada peningkatan kualitas tata kelola pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepastian hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha. Penguatan sistem pelayanan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya berorientasi pada percepatan proses pelayanan perizinan, tetapi juga menekankan pentingnya pengawasan serta pengelolaan pengaduan yang efektif guna memastikan kualitas pelayanan publik tetap terjaga, akuntabel, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁴

Pada pelaksanaan pelayanan publik di daerah, keberadaan sarana pengaduan masyarakat menjadi bagian penting dalam menilai implementasi dan efektivitas hukum. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik yang pada Pasal 2 menegaskan bahwa pengelolaan pengaduan diselenggarakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui mekanisme penyelesaian pengaduan yang efektif, efisien, tepat sasaran, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, Pasal 3 menegaskan asas yang mendasari sistem pengaduan tersebut, yaitu kepastian hukum, keadilan, keterbukaan, dan akuntabilitas.¹⁵

Tindak lanjut dari ketentuan tersebut, pemerintah membangun sistem

¹³ Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah.

¹⁴ Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berbasis Risiko.

¹⁵ Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

pengelolaan pengaduan terpadu melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) merupakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional yang dikembangkan untuk mendukung integrasi pengaduan masyarakat secara cepat, terkoordinasi, dan terukur. Penguatan sistem tersebut juga didukung melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 46 Tahun 2020 tentang *Road Map* Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional Tahun 2020–2024 yang menekankan pengembangan sistem pengaduan pelayanan publik berbasis digital, terintegrasi, responsif, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Peraturan ini menegaskan bahwa setiap instansi pemerintah wajib mengintegrasikan sarana pengaduannya dengan SP4N-LAPOR! sebagai kanal utama nasional yang menjamin keterpaduan pengelolaan pengaduan di seluruh kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.¹⁶

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung sudah tersedia berbagai media pengaduan publik, yang terintegrasi secara nasional maupun lokal, antara lain:

1. SP4N-LAPOR! (lapor.go.id) sebagai kanal pengaduan resmi pemerintah pusat;
2. SAMIRINDU (Sistem Layanan Perizinan Terpadu Online) sebagai inovasi lokal DPMPTSP dalam penanganan perizinan dan aspirasi masyarakat daerah;
3. Layanan WhatsApp dan Media Sosial Resmi DPMPTSP, yang digunakan untuk menerima pengaduan cepat dan menjaga kedekatan komunikasi dengan masyarakat; serta
4. Call Center DPMPTSP, yang berfungsi sebagai sarana konsultasi dan pengaduan langsung terhadap pelayanan perizinan.

Kehadiran berbagai saluran ini menjadi bukti konkret penerapan asas keterbukaan dan akuntabilitas sebagaimana dimaksud dalam *Pasal 3* Perpres 76

¹⁶ Dian Ayu Lestari, 'Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Surabaya', 2022. hlm. 57.

Tahun 2013, sekaligus memperkuat efektivitas hukum tata negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem ini memungkinkan warga untuk memberikan keluhan, saran, atau aspirasi secara transparan, dan memastikan tindak lanjut yang terukur oleh instansi berwenang.

Konteks Pemerintah Kabupaten Bandung, pengaturan mengenai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam pengaturannya, peraturan daerah tersebut memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan yang diterima. Selain itu, pemerintah daerah juga diberikan kewajiban untuk menindaklanjuti setiap pengaduan masyarakat secara profesional, responsif, dan bertanggung jawab sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah.¹⁷ Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pengaduan pelayanan publik telah diposisikan sebagai bagian dari sistem pengawasan terhadap kualitas pelayanan perizinan di daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2025 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, DPMPTSP merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, baik pelayanan perizinan maupun nonperizinan serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah.¹⁸ Dengan demikian, DPMPTSP memiliki posisi strategis sebagai penyelenggara pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan pelaku usaha.

Pelaksanaan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung juga merupakan bentuk delegasi kewenangan dari Bupati Bandung kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Bandung sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 151 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang

¹⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

¹⁸ Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2025 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang telah mengalami beberapa kali perubahan dan terakhir diubah melalui Peraturan Bupati Bandung Nomor 239 Tahun 2025. Ketentuan tersebut menjadi dasar kewenangan DPMPTSP Kabupaten Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan, termasuk pelaksanaan pelayanan administrasi dan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan di daerah.¹⁹ Pendelegasian kewenangan tersebut menunjukkan bahwa Kepala DPMPTSP memiliki tanggung jawab administratif dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan, termasuk memastikan terselenggaranya mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan secara efektif, responsif, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2025 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan perangkat daerah yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan menyelenggarakan fungsi pelayanan terpadu satu pintu, baik terhadap pelayanan perizinan maupun nonperizinan, termasuk pelaksanaan tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁰

Penyelenggaraan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung dilaksanakan melalui sistem pelayanan perizinan berusaha dan nonberusaha yang terintegrasi secara elektronik. Pada pelayanan perizinan berusaha, penyelenggaraan perizinan dilakukan melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) yang digunakan untuk pelayanan Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Berusaha serta berbagai jenis Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021

¹⁹ Peraturan Bupati Bandung Nomor 239 Tahun 2025 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

²⁰ Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko. Selain itu, pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) sebagai perubahan nomenklatur dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dilaksanakan melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (*SIMBG*). Selanjutnya, pelayanan perizinan nonberusaha diselenggarakan melalui Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu Pasti, Bersih dan Tuntas (*SAMIRINDU PASTI BEDAS*) yang dikembangkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung sebagai sistem pelayanan perizinan digital daerah yang mendukung integrasi pelayanan OSS-RBA. Dalam pelaksanaannya, pelayanan perizinan nonberusaha mencakup berbagai urusan pemerintahan, antara lain urusan pendidikan, kesehatan, pekerjaan umum dan tata ruang, sosial, serta pertanian dengan berbagai jenis pelayanan perizinan sesuai kewenangan daerah. Kompleksitas jenis layanan perizinan tersebut menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Bandung memiliki tanggung jawab administratif yang luas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga diperlukan sistem pengelolaan pengaduan yang efektif, terintegrasi, dan responsif untuk menjamin kualitas pelayanan perizinan serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat dan pelaku usaha terhadap pelayanan yang diterima.²¹

Sektor pelayanan perizinan, pengaduan dari masyarakat atau pelaku usaha sering muncul akibat ketidakpastian prosedur, keterlambatan layanan, hingga kurangnya kejelasan informasi. Pengaduan ini merupakan refleksi dari ekspektasi masyarakat terhadap transparansi dan keadilan pelayanan. Agus Dwiyanto berpendapat bahwa pengaduan adalah instrumen akuntabilitas yang membuat birokrasi lebih responsif terhadap kebutuhan publik dan lebih terbuka terhadap kritik. Sedarmayanti menambahkan bahwa sistem pengaduan yang efektif mencerminkan kesiapan organisasi publik dalam mengelola perubahan serta memperbaiki diri berdasarkan masukan masyarakat.²² Sementara itu,

²¹ *Peraturan Bupati Bandung Nomor 239 Tahun 2025 Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.*

²² Sedarmayanti, *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) Dan Good Corporate Governance* (Bandung: Mandar Maju, 2017). hlm. 63.

Sondang P. Siagian menilai bahwa pengaduan merupakan indikator penting dari kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, semakin besar pula harapan mereka akan reformasi pelayanan publik yang lebih baik.²³

Dengan memperhatikan berbagai pandangan dan pengaturan tersebut, implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan menjadi persoalan yang penting, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung. Tuntutan terhadap pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel mendorong perlunya sistem pengelolaan pengaduan yang terstruktur dan memiliki dasar hukum yang jelas. Kebutuhan tersebut kemudian direspons oleh Pemerintah Kabupaten Bandung melalui penerbitan Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung sebagai landasan normatif dalam membangun mekanisme pengelolaan pengaduan yang lebih efektif, partisipatif, terintegrasi, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik daerah.²⁴

Secara kewenangan, pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bandung memiliki dasar hukum dalam Pasal 34 dan Pasal 35 Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memberikan tugas kepada DPMPTSP untuk menyediakan layanan pengaduan bagi masyarakat dan/atau pelaku usaha melalui layanan pengaduan secara tatap muka maupun secara daring. Pengaduan tersebut dapat disampaikan terkait pelaksanaan pelayanan perizinan, pelaksanaan kegiatan usaha yang tidak sesuai dengan standar dan ketentuan peraturan perundang-undangan, pelaksanaan pengawasan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum, maupun penyalahgunaan sistem pelayanan elektronik. Selain itu, DPMPTSP juga berkewajiban menyediakan sarana pengaduan serta menyusun laporan pengaduan yang dilengkapi dokumen

²³ Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manajerial*. hlm. 59.

²⁴ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

pendukung sebagai bentuk pertanggungjawaban administratif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Apabila dibandingkan dengan Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2025 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja DPMPTSP serta Peraturan Bupati Bandung tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Kepala DPMPTSP, terlihat bahwa pengaturan mengenai pengelolaan pengaduan dalam kedua regulasi tersebut masih bersifat umum dan belum mengatur secara rinci mengenai mekanisme, kelembagaan, standar pelayanan, monitoring, evaluasi, dan pelaporan pengaduan.²⁵ Sementara itu, Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung justru mengatur sistem pengelolaan pengaduan secara lebih komprehensif, mulai dari kelembagaan pengelola pengaduan, mekanisme penerimaan dan tindak lanjut pengaduan, pengelolaan SP4N-LAPOR, monitoring dan evaluasi, hingga pelaporan pengaduan pelayanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya perbedaan tingkat pengaturan, keluasan substansi, dan sinkronisasi kelembagaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bandung, sehingga diperlukan harmonisasi pengaturan agar implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan dapat berjalan secara lebih terintegrasi, efektif, dan akuntabel.

Peraturan tersebut tidak hanya mengatur keberadaan layanan pengaduan, tetapi juga mengatur secara rinci mengenai kelembagaan pengelolaan pengaduan, mekanisme penyampaian pengaduan, klasifikasi jenis pengaduan, tata cara verifikasi dan distribusi pengaduan, tindak lanjut pengaduan, monitoring dan evaluasi, pelaporan, pembinaan, pengawasan, hingga koordinasi dengan Aparat Pengawas Internal Pemerintah dan Aparat Penegak Hukum.²⁶ Dengan demikian, Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 pada dasarnya telah membentuk sistem pengelolaan pengaduan yang bersifat

²⁵ Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2025 Tentang Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

²⁶ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

terstruktur, terukur, dan berbasis tata Kelola pemerintahan yang baik.

Apabila dibandingkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, pengaturan pengaduan dalam Peraturan Daerah tersebut masih bersifat umum dan normatif. Pasal 34 dan Pasal 35 Peraturan Daerah hanya mengatur bahwa DPMPTSP wajib menyediakan layanan pengaduan secara langsung maupun daring serta menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses masyarakat.²⁷ Akan tetapi, Peraturan Daerah tersebut belum mengatur secara rinci mengenai struktur kelembagaan pengelola pengaduan, mekanisme verifikasi, klasifikasi pengaduan, batas waktu tindak lanjut, monitoring evaluasi, maupun sistem pelaporan pengaduan sebagaimana diatur secara lengkap dalam Perbup Nomor 290 Tahun 2023.

Secara substansi dapat dipahami bahwa Perda Nomor 16 Tahun 2021 hanya memberikan dasar normatif mengenai keberadaan pengaduan pelayanan publik dalam sistem pelayanan terpadu satu pintu, sedangkan pengaturan teknis dan operasional pengelolaan pengaduan sepenuhnya dijabarkan melalui Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023. Akan tetapi, permasalahan muncul karena ketentuan pengaduan dalam Peraturan Daerah tersebut belum sepenuhnya diintegrasikan ke dalam regulasi teknis pelayanan perizinan dan struktur kelembagaan DPMPTSP.

Ketidaksinkronan tersebut terlihat jelas apabila dibandingkan dengan Perbup Bandung Nomor 98 Tahun 2023 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja DPMPTSP. Dalam Perbup tersebut memang disebutkan adanya pelaksana yang menangani penyusunan bahan penerapan standar wajib dan penanganan pengaduan serta pengelola pengaduan publik. Namun pengaturannya masih terbatas pada fungsi administratif berupa penyusunan bahan, pengelolaan, dan penyusunan laporan pengaduan publik. Regulasi tersebut belum mengadopsi struktur kelembagaan pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur secara rinci dalam Perbup Bandung Nomor 290 Tahun 2023.

²⁷ Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Padahal dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 telah diatur secara tegas struktur kelembagaan pengelola pengaduan yang terdiri atas Pembina, Pengarah, Penanggung Jawab, Pejabat Pengelola Pengaduan, Pejabat Penghubung, dan Pejabat Pelaksana. Masing-masing unsur tersebut juga telah diberikan tugas dan tanggung jawab yang rinci, mulai dari koordinasi, distribusi pengaduan, monitoring, evaluasi, hingga penyusunan laporan pengelolaan pengaduan.²⁸ Akan tetapi, struktur kelembagaan tersebut belum tercermin secara eksplisit dalam pengaturan tugas dan fungsi DPMPTSP. Akibatnya, secara administratif masih terdapat ketidakjelasan hubungan koordinatif antara pejabat pengelola pengaduan dengan struktur pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Ketidaksinkronan juga terlihat dalam aspek mekanisme pengelolaan pengaduan. Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 telah mengatur secara rinci tahapan pengelolaan pengaduan yang meliputi penerimaan, verifikasi, tanggapan awal, distribusi, dan tindak lanjut pengaduan. Bahkan regulasi tersebut telah menentukan batas waktu penyelesaian pengaduan tidak pengaduan tidak berkadar pengawasan selama 14 hari dan pengaduan berkadar pengawasan selama 60 hari.²⁹ Akan tetapi, mekanisme dan batas waktu tersebut belum sepenuhnya tercermin dalam standar operasional prosedur pelayanan pengaduan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Pada praktiknya, standar operasional prosedur pengaduan di DPMPTSP masih lebih menitikberatkan pada pelayanan administratif pengaduan dan belum sepenuhnya membangun mekanisme monitoring tindak lanjut pengaduan sebagaimana diatur dalam Perbup Bandung Nomor 290 Tahun 2023. Kondisi tersebut menyebabkan implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan belum berjalan secara seragam dan terintegrasi dalam seluruh bidang pelayanan.

Ketidaksinkronan lainnya juga terlihat dalam Peraturan Bupati Bandung

²⁸ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

²⁹ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

mengenai Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Bandung. Dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 239 Tahun 2025, substansi pengaturannya hanya menitikberatkan pada kewenangan pelayanan perizinan dan nonperizinan. Regulasi tersebut belum secara eksplisit memasukkan pengelolaan pengaduan sebagai bagian dari kewenangan pelayanan perizinan yang didelegasikan kepada Kepala DPMPTSP.³⁰

Apabila dikaitkan dengan Pasal 35 ayat (3) Perda Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021, telah ditegaskan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai sarana pengaduan harus diatur melalui Peraturan Bupati. Dalam konteks tersebut, Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 sebenarnya telah menjadi regulasi pelaksana mengenai pengelolaan pengaduan. Namun demikian, pengaturan mengenai pengaduan tersebut belum sepenuhnya diintegrasikan dalam Peraturan Bupati mengenai pendelegasian kewenangan pelayanan perizinan. Akibatnya, pengelolaan pengaduan masih dipandang sebagai fungsi administratif tambahan, bukan sebagai bagian utama dari sistem pelayanan perizinan daerah.

Pentingnya penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari masih ditemukannya berbagai persoalan normatif dan empiris dalam penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di Kabupaten Bandung.

Pada 14 dan Pasal 19 Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung menyebutkan :

Pasal 14:

“Mekanisme Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Daerah terdiri dari:

- a. Penerimaan:
- b. Verifikasi:
- c. Tanggapan awal:
- d. Distribusi: dan
- e. Tindak lanjut.”³¹

³⁰ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

³¹ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman

Pasal 19:

“Tindak lanjut Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 e dilakukan berdasarkan:

- a. Pengaduan Tidak Berkadar Pengawasan; dan
- b. Pengaduan Berkadar Pengawasan.”³²

Melalui Perbup tersebut, pemerintah daerah menetapkan jenis pengaduan menjadi dua kategori utama, yaitu pengaduan tidak berkadar pengawasan dan pengaduan berkadar pengawasan.

Pengaduan yang tidak berkadar pengawasan pada umumnya mencakup keluhan masyarakat terkait ketidaksesuaian pelayanan dengan standar pelayanan publik, kritik yang bersifat konstruktif terhadap pelaksanaan pelayanan, serta masukan atau saran untuk perbaikan kualitas kebijakan dan pelayanan publik. Adapun pengaduan yang berkadar pengawasan meliputi dugaan penyalahgunaan jabatan atau kewenangan, pelanggaran administrasi, praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), serta pelanggaran disiplin aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Klasifikasi ini memperjelas batas kewenangan antarperangkat daerah serta memperkuat akuntabilitas internal dalam menangani setiap bentuk pengaduan masyarakat.

Pasal 14 hingga Pasal 22 Perbup 290 Tahun 2023 juga mengatur mekanisme pengelolaan pengaduan yang harus dilaksanakan oleh seluruh perangkat daerah secara sistematis. Mekanisme ini dirancang untuk menjamin bahwa setiap laporan masyarakat tidak berhenti pada tahap penerimaan semata, tetapi benar-benar diproses, diverifikasi, dan diberikan tindak lanjut sesuai dengan substansi dan kewenangan instansi terkait.³³

Berdasarkan ketentuan Pasal 15, setiap laporan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat wajib diterima dan dicatat oleh Petugas Pelayanan Pengaduan yang ditunjuk oleh Pejabat Pengelola Pengaduan atau Pejabat Penghubung sebagai bagian dari mekanisme administrasi pengelolaan

Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

³² Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

³³ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

pengaduan pelayanan publik.. Petugas wajib menginput seluruh laporan ke dalam sistem SP4N-LAPOR!, sehingga pengelolaan data dapat dilakukan secara nasional dan terintegrasi. Sementara itu, pengaduan yang masuk melalui kanal lokal seperti SAMIRINDU, WhatsApp pengaduan resmi, media sosial DPMPTSP Kabupaten Bandung, maupun call center layanan perizinan akan diverifikasi terlebih dahulu sebelum disalurkan ke SP4N-LAPOR atau unit kerja terkait. Selanjutnya, tahap verifikasi sebagaimana dimuat dalam Pasal 16, dilakukan untuk memastikan kelengkapan dan validitas data pengaduan. Petugas diminta mengidentifikasi subjek dan objek laporan, memeriksa kesesuaian kewenangan, serta menentukan apakah laporan layak ditindaklanjuti. Bila laporan memenuhi syarat, masyarakat menerima tanda terima berupa formulir atau kode pelacakan (tracking code) dalam sistem SP4N-LAPOR!. Apabila laporan belum lengkap, masyarakat diberikan waktu 10 (sepuluh) hari untuk melengkapi informasi, dan bila tidak, laporan tersebut dapat diarsipkan.³⁴

Pada tahap berikutnya, tanggapan awal dan distribusi (Pasal 17–18) dilakukan dengan mengacu pada *Frequently Asked Questions (FAQ)* untuk keluhan yang bersifat umum, sementara pengaduan substansial akan diteruskan kepada pejabat penghubung di perangkat daerah atau Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) sesuai dengan kategori pengaduan. Pengaduan tidak berkadar pengawasan disalurkan kepada dinas terkait untuk ditindaklanjuti, sedangkan pengaduan berkadar pengawasan diteruskan kepada APIP untuk pemeriksaan lebih lanjut.

Tahapan selanjutnya adalah tindak lanjut pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 19 sampai dengan Pasal 22. Terhadap pengaduan yang tidak berkadar pengawasan, Pejabat Penghubung memiliki kewajiban untuk melakukan penelaahan terhadap substansi laporan serta menyusun tanggapan paling lama 14 (empat belas) hari sejak pengaduan diterima. Sementara itu, untuk pengaduan yang berkadar pengawasan, Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) diberikan waktu paling lama 60 (enam puluh) hari untuk

³⁴ Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

menyampaikan informasi mengenai status tindak lanjut pengaduan sesuai hasil penanganan dan pemeriksaan yang dilakukan.. Proses penyelesaian ini wajib dilaporkan secara transparan baik melalui surat maupun sistem SP4N-LAPOR!, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan penanganan pengaduan mereka.³⁵

Penerapan Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023, Pemerintah Kabupaten Bandung mempertegas komitmennya dalam mewujudkan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. DPMPTSP sebagai salah satu perangkat daerah yang memiliki intensitas tinggi dalam pelayanan kepada masyarakat, menjadi garda terdepan dalam penerapan sistem pengaduan publik berbasis digital. Melalui integrasi SP4N-LAPOR! dengan kanal lokal seperti SAMIRINDU, media sosial, WhatsApp, dan call center, DPMPTSP berupaya menghadirkan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga terbuka terhadap kritik dan partisipasi masyarakat.

Secara yuridis, keberadaan Perbup ini memperkuat asas legalitas dan kewenangan dalam penanganan pengaduan, sejalan dengan teori hukum tata negara yang menekankan pentingnya kepastian hukum dan pembatasan kewenangan pejabat publik. Dari aspek sosiologis, peraturan ini menjadi instrumen penting untuk meningkatkan efektivitas hukum (law effectiveness) di tingkat daerah, karena membuka ruang komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, penerapan Perbup Nomor 290 Tahun 2023 bukan sekadar bentuk kepatuhan formal terhadap regulasi nasional, tetapi juga wujud nyata komitmen Pemerintah Kabupaten Bandung dalam membangun tata kelola pemerintahan yang bersih, responsif, dan humanis.

Berdasarkan data yang diperoleh Peneliti dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung berupa rekapitulasi penanganan pengaduan tahun 2024, tercatat bahwa terdapat 34

³⁵ *Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.*

pengaduan yang disampaikan secara offline dan 3.272 pengaduan online terkait perizinan.³⁶ Seluruh pengaduan tersebut telah ditindaklanjuti oleh DPMPTSP, namun hasil penelusuran menunjukkan bahwa proses tindak lanjut tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan ketentuan mengenai cara penyampaian pengaduan, jenis pengaduan, serta mekanisme pengelolaan pengaduan sebagaimana diatur dalam Bab III Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan..

Kewajiban penyediaan sarana dan prasarana pengaduan sebagaimana diatur dalam Pasal 48 ayat (2) Peraturan Bupati tersebut juga belum dilaksanakan secara optimal, khususnya dalam pemanfaatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!). Kondisi tersebut terlihat dari masih rendahnya jumlah pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui kanal SP4N-LAPOR!, sehingga menunjukkan bahwa pemanfaatan sistem pengaduan berbasis digital tersebut belum berjalan secara maksimal sebagai sarana pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bandung,, serta belum terintegrasinya pengaduan dari kanal-kanal lain ke dalam sistem tersebut. Kondisi ini mengakibatkan proses pencatatan, klasifikasi, dan evaluasi pengaduan tidak berjalan secara terpadu sebagaimana amanat regulasi.

Format pelaporan tindak lanjut pengaduan juga belum sepenuhnya memenuhi ketentuan Pasal 50 ayat (3) yang mengharuskan laporan memuat indikator pemantauan dan evaluasi, meliputi persentase penyelesaian pengaduan, rata-rata waktu tindak lanjut, serta kualitas tindak lanjut pengaduan. Dalam laporan rekapitulasi pengaduan tahun 2024, indikator tersebut belum tercantum secara lengkap. Selain itu, sistematika laporan juga belum sesuai standar yang ditetapkan, yaitu paling sedikit harus memuat rekapitulasi pengaduan berdasarkan materi dan kategori, kinerja pengelolaan pengaduan, serta rencana pengelolaan pengaduan ke depan, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut:

³⁶ *Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.*

Gambar 1.1
Data Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Tahun 2024

REKAPITULASI PENANGANAN PENGADUAN DAN INFORMASI LAYANAN DPMPTSP KAB BANDUNG
BULAN JANUARI s.d. DESEMBER 2024

NO	JENIS PENGADUAN	BULAN												JUMLAH	
		JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER		
I	ONLINE														
1	WA, CHAT	178	231	252	357	239	276	283	273	226	266	174	193	2948	
2	SAMIRINDU	16	16	33	0	36	1	37	34	31	43	45	28	320	
3	E-LAPOR	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4	
II	OFFLINE	4	4	1	3	2	2	4	3	1	4	3	3	34	

Sumber: File Data Rekapitulasi Penanganan Pengaduan dan Informasi Layanan DPMPTSP Kabupaten Bandung Bulan Januari s.d. Desember 2024.³⁷

Berdasarkan sumber yang didapat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung berupa *Screenshot* pengaduan online dan surat pengaduan masuk dari Masyarakat pada tahun 2024, Peneliti mengklasifikasikan jenis izin terbanyak yang masuk kedalam berbagai saluran pengaduan DPMPTSP Kabupaten Bandung pada Tabel 1.1 :

Tabel 1.1

Jumlah Pengaduan Terbanyak di Saluran Pengaduan DPMPTSP Kab. Bandung
Tahun 2024

No	Media Pengaduan	Jenis Izin	Jumlah
1	Sistem Layanan Informasi Perizinan Terpadu (SAMIRINDU)	Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan (Perawat)	300
2	SP4N LAPOR	Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan (Dokter)	4

³⁷ Melinda Dina Gussela, Rencana Penulis.

3	Surat Masuk	Izin Mendirikan Bangunan Gedung/ Perizinan Bangunan Gedung	20
---	-------------	--	----

Sumber: Laporan Rekapitulasi Penanganan Pengaduan Tahun 2024³⁸

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung pada prinsipnya masih belum optimal karena masih menghadapi persoalan pengaturan, implementasi, dan pertanggungjawaban administrasi pengaduan pelayanan perizinan, dimana berdasarkan hasil rekapitulasi penanganan pengaduan dan informasi layanan DPMPSTP Kabupaten Bandung tahun 2024, ditemukan jumlah yang relatif banyak, tetapi belum sepenuhnya diimplementasikan berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk memperoleh jawaban yang secara ilmiah atas implementasi pengelolaan pengaduan perizinan sebagaimana amanat Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merumuskan beberapa masalah untuk diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaturan penyelenggaraan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung menurut peraturan perundang-undangan?
2. Bagaimana implementasi dan efektivitas penyelenggaraan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung?
3. Bagaimana konsekuensi hukum akibat tidak ditindaklanjutnya pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

³⁸ Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

Kabupaten Bandung?

4. Bagaimana konsep penataan penyelenggaraan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung yang efektif?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang dirumuskan diatas, adapun tujuan penelitian yang ingin dituju sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaturan penyelenggaraan pengaduan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung menurut peraturan perundang-undangan.
2. Untuk menganalisis implementasi dan efektivitas penyelenggaraan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.
3. Untuk menganalisis konsekuensi hukum akibat tidak tindaklanjutnya pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.
4. Untuk menganalisis konsep penataan penyelenggaraan pengaduan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung yang efektif.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan manfaat pada aspek konseptual dan akademik, tetapi juga mampu berkontribusi secara nyata terhadap pengembangan ilmu hukum, khususnya hukum administrasi negara, serta mendukung perbaikan praktik penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.³⁹ khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat, baik secara

³⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016),.hlm. 77.

teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan menambah khazanah pemikiran Hukum Tata Negara mengenai 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.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Pemerintah Kabupaten Bandung, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, dalam upaya meningkatkan efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pengelolaan pengaduan pelayanan publik, terutama pada sektor pelayanan perizinan.

E. Kerangka Berpikir

Penelitian mengenai 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, berangkat dari pemahaman bahwa pengelolaan pengaduan pelayanan publik merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang harus dilaksanakan berdasarkan prinsip negara hukum, tata kelola pemerintahan yang baik, dan perlindungan hak masyarakat dalam pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan perizinan, pengaduan masyarakat tidak hanya dimaknai sebagai bentuk keluhan administratif semata, tetapi juga merupakan instrumen pengawasan publik terhadap pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha.⁴⁰

⁴⁰ R. Maulida, 'Manajemen Pengaduan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman', 2022.

Penelitian ini menggunakan konstruksi teori yang disusun secara berjenjang, yaitu *grand theory*, *middle theory*, dan *applied theory*. Penyusunan teori secara bertingkat tersebut dimaksudkan agar penelitian memiliki landasan konseptual yang sistematis dalam menganalisis pengaturan, implementasi, konsekuensi hukum, dan konsep penataan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

1. Grand Theory : Teori Otonomi Daerah

Teori Otonomi Daerah digunakan sebagai bagian dari *grand theory* karena penelitian ini berkaitan dengan kewenangan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, khususnya pelayanan pengaduan perizinan. Otonomi daerah pada dasarnya merupakan pemberian kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan daerah dengan kebutuhan masyarakat daerah dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Bagir mana menjelaskan bahwa otonomi daerah merupakan kebebasan dan kemandirian daerah dalam menyelenggarakan pemerintahan berdasarkan prakarsa sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴¹ Dalam konteks pelayanan publik, otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menyelenggarakan sistem pelayanan yang disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat di masing-masing daerah. Melalui kewenangan tersebut, pemerintah daerah memiliki ruang untuk mengatur kebijakan, mekanisme pelayanan, serta sistem pengelolaan pengaduan sebagai bagian dari penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah.

Pada penelitian ini, teori otonomi daerah digunakan untuk menganalisis kedudukan, kewenangan, dan tanggung jawab Pemerintah Kabupaten Bandung dalam menyelenggarakan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan sebagai bagian dari pelaksanaan pelayanan publik di daerah.

⁴¹ Bagir Manan, *Perkembangan Pemikiran* (tes, 2015)., hlm. 65.

2. *Middle Theory* : Teori Kewenangan

Teori kewenangan digunakan sebagai bagian dari *middle theory* juga karena penelitian ini berkaitan dengan pelaksanaan kewenangan administratif pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan pengaduan perizinan. Dalam hukum administrasi negara, setiap tindakan pemerintahan harus didasarkan pada kewenangan yang sah dan dilaksanakan sesuai dengan prinsip legalitas sebagai dasar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Philipus M. Hadjon menjelaskan bahwa kewenangan merupakan kekuasaan hukum yang dimiliki oleh organ pemerintahan untuk melakukan tindakan dalam ranah hukum publik berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁴² Dengan demikian, pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan harus dilaksanakan berdasarkan kewenangan yang jelas serta mekanisme koordinasi yang terstruktur.

Pada konteks penelitian ini, teori kewenangan digunakan untuk menganalisis legalitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan, hubungan koordinatif antarbidang pelayanan dalam proses tindak lanjut pengaduan, serta tanggung jawab administratif Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. *Middle Theory*: Teori Good Governance

Teori *good governance* digunakan sebagai bagian dari *middle theory* juga karena penelitian ini berkaitan erat dengan kualitas tata kelola pelayanan publik. Konsep *good governance* menekankan pentingnya penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas pelayanan, serta responsivitas pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik.

Gerry Stoker menjelaskan bahwa *governance* merupakan proses interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan

⁴² Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*. Hlm. 54.

kebijakan publik yang menekankan kerja sama, partisipasi, dan keterlibatan berbagai pihak dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif.⁴³ Dalam perspektif tersebut, pengaduan masyarakat harus dipahami sebagai bentuk partisipasi publik dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Melalui mekanisme pengaduan, masyarakat tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai pihak yang turut mengawasi, memberikan masukan, dan mendorong perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik agar berjalan lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pada penelitian ini, teori *good governance* digunakan untuk menganalisis sejauh mana implementasi pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung telah memenuhi prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan responsivitas pelayanan publik.

4. *Middle Theory*: Teori Perizinan

Teori Perizinan digunakan sebagai *middle theory* karena objek utama penelitian berkaitan dengan pengaduan pelayanan perizinan. Dalam hukum administrasi negara, izin merupakan instrumen hukum yang digunakan oleh pemerintah untuk mengatur dan mengendalikan aktivitas masyarakat sekaligus memberikan kepastian hukum terhadap pelaksanaan suatu kegiatan tertentu agar tetap sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Muchsan menjelaskan bahwa izin merupakan keputusan administrasi negara yang pada hakikatnya merupakan pengecualian terhadap suatu larangan yang ditetapkan pemerintah demi kepentingan umum.⁴⁴ Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan perizinan harus dilaksanakan secara profesional, transparan, akuntabel, dan memberikan kepastian hukum agar

⁴³ Gerry Stoker, 'Governance as Theory: Five Propositions'. hlm. 65.

⁴⁴ Muchsan, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: Liberty, 2000), hlm. 21.

hak masyarakat dan pelaku usaha dalam memperoleh pelayanan publik dapat terpenuhi secara optimal.

Pada konteks penelitian ini, teori perizinan digunakan untuk menganalisis karakteristik pengaduan pelayanan perizinan sebagai bagian dari tindakan administrasi pemerintahan. Pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan menunjukkan adanya kontrol publik terhadap pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan administratif kepada Masyarakat.

Teori perizinan juga digunakan untuk menganalisis bahwa kualitas pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari kualitas keseluruhan penyelenggaraan pelayanan perizinan. Ketika pengaduan pelayanan perizinan tidak ditindaklanjuti secara efektif, maka kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan dalam implementasi pelayanan administrasi pemerintahan.

5. *Applied Theory* : Teori Implementasi Hukum

Teori Implementasi Hukum digunakan sebagai *applied theory* dalam penelitian ini karena penelitian berfokus pada bagaimana norma hukum mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik diimplementasikan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan daerah. Implementasi hukum pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan pembentukan dan keberadaan norma hukum semata, tetapi juga menyangkut bagaimana norma tersebut dilaksanakan, dipatuhi, dan diterapkan secara efektif dalam kehidupan bermasyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan.

Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa efektivitas hukum dipengaruhi oleh lima faktor utama, yaitu faktor hukum atau substansi hukum, faktor aparat penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan. Kelima faktor tersebut saling berkaitan dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu ketentuan hukum dilaksanakan dalam kehidupan masyarakat dan penyelenggaraan pemerintahan.⁴⁵ Kelima faktor tersebut menjadi landasan penting dalam

⁴⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), hlm. 89.

penelitian ini untuk menganalisis efektivitas implementasi Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 dalam pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, baik dari aspek substansi pengaturan, pelaksana kebijakan, sarana pendukung, partisipasi masyarakat, maupun budaya birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada konteks penelitian ini, teori implementasi hukum digunakan untuk menganalisis sejauh mana pengaturan mengenai pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang telah dibentuk oleh Pemerintah Kabupaten Bandung dapat dilaksanakan secara efektif dalam praktik penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Selain itu, teori ini juga digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan publik, sehingga dapat diketahui penyebab terjadinya kesenjangan antara *das sollen* sebagai ketentuan normatif dengan *das sein* sebagai realitas implementasi di lapangan.

Teori implementasi hukum juga digunakan untuk menganalisis bagaimana struktur birokrasi, kualitas aparatur, sistem pelayanan, dan budaya organisasi mempengaruhi efektivitas tindak lanjut pengaduan pelayanan perizinan. Dengan demikian, teori implementasi hukum menjadi dasar utama dalam menganalisis efektivitas implementasi kebijakan pengaduan pelayanan publik di daerah.

Berdasarkan konstruksi teori tersebut, penelitian ini menganalisis implementasi Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 melalui hubungan antara aspek normatif, pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah, kualitas tata kelola pelayanan publik, dan karakteristik pelayanan perizinan sebagai bagian dari administrasi pemerintahan daerah. Dengan demikian, kerangka berpikir penelitian ini dibangun secara sistematis untuk menganalisis pengaturan, implementasi, konsekuensi hukum, serta konsep penataan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

6. Teori Sistem Hukum

Teori Sistem Hukum dikemukakan oleh Lawrence M. Friedman yang menyatakan bahwa keberhasilan dan efektivitas suatu sistem hukum dipengaruhi oleh tiga unsur utama, yaitu substansi hukum (*legal substance*), struktur hukum (*legal structure*), dan kultur hukum (*legal culture*). Ketiga unsur tersebut saling berkaitan dan membentuk suatu sistem yang menentukan berfungsi atau tidaknya hukum dalam masyarakat.

Substansi hukum merupakan keseluruhan norma, peraturan perundang-undangan, dan kebijakan yang menjadi dasar penyelenggaraan suatu sistem hukum. Struktur hukum merupakan lembaga, organisasi, serta aparat yang melaksanakan dan menegakkan hukum. Adapun kultur hukum merupakan sikap, nilai, kesadaran, dan perilaku masyarakat maupun aparat terhadap hukum yang berlaku.⁴⁶

Teori sistem hukum digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis efektivitas penyelenggaraan pengaduan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Dari aspek substansi hukum dianalisis pengaturan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan yang terdapat dalam Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 dan regulasi terkait lainnya. Dari aspek struktur hukum dianalisis kelembagaan, pembagian tugas, koordinasi, dan pelaksanaan fungsi pengelolaan pengaduan oleh DPMPTSP Kabupaten Bandung. Sedangkan dari aspek kultur hukum dianalisis responsivitas aparatur, kepatuhan terhadap prosedur pengaduan, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan mekanisme pengaduan pelayanan perizinan. Dengan menggunakan ketiga unsur tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di Kabupaten Bandung.

⁴⁶ Lawrence M. Friedman, *The Legal System: A Social Science Perspective* (New York: Russell Sage Foundation, 2017).

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan dan rujukan akademik untuk melihat posisi serta kebaruan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Melalui kajian terhadap penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai pelayanan publik, pelayanan perizinan, maupun pengelolaan pengaduan telah banyak dilakukan, namun masih terdapat perbedaan fokus, pendekatan, dan objek kajian dengan penelitian ini. Penelitian yang dilakukan penulis lebih menitikberatkan pada implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023, khususnya terkait sinkronisasi pengaturan, efektivitas implementasi, konsekuensi hukum, serta konsep penataan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan antara lain sebagai berikut:

1. Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Muti Sinaga, 2022, Tesis, : Penulis berfokus pada kualitas keseluruhan pelayanan publik.⁴⁷
2. Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (Lanpion) Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan, Mirda Damanik Harisun, 2022, Tesis : Penulis berfokus pada masih banyak masyarakat yang belum paham dalam menggunakan layanan pengaduan berbasis online.⁴⁸
3. Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis, Vina Savinatunazah, tahun 2019, Jurnal : Penulis berfokus pada sistem pelayanan perizinan.⁴⁹

⁴⁷ Muti Sinaga, 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Pemerintah Provinsi Sumatera Utara', 2022.

⁴⁸ Mirda Damanik Harisun, 'Efektivitas Pelayanan Pengaduan Perizinan Online (Lanpion) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan', 2022.

⁴⁹ Vina Savinatunazah, 'Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis', 2019.

4. Analisis Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR di Kabupaten Sleman, Wahyu Prasetyo, 2021, Tesis: Penulis berfokus pada pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat secara digital dan sejauh mana aplikasi SP4N-LAPOR mampu menjembatani kebutuhan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah.⁵⁰
5. Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Surabaya, Dian Ayu Lestari, 2020, Tesis: Penulis meneliti peran pengelolaan pengaduan sebagai instrumen evaluasi pelayanan, serta hambatan-hambatan internal dalam menindaklanjuti laporan Masyarakat.⁵¹
6. Strategi Dinas PMPTSP dalam Meningkatkan Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat di Kota Tangerang Selatan, Muhamad Rinaldi, 2021, Tesis: Penelitian ini menyoroti aspek responsivitas dan kecepatan respon terhadap pengaduan, serta koordinasi antar bagian dalam penyelesaian laporan pengaduan.⁵²
7. Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung, Fitria Hidayati, 2018, Jurnal: Penulis menitikberatkan pada mekanisme penerimaan dan penyelesaian pengaduan serta peran petugas frontliner dalam menyaring dan meneruskan laporan.⁵³
8. Manajemen Pengaduan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman, Rizka Maulida, 2022, Jurnal: Fokus penelitian pada penggunaan teknologi sebagai sarana peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan perizinan

⁵⁰ Wahyu Prasetyo, 'Analisis Implementasi Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SP4N-LAPOR Di Kabupaten Sleman'.

⁵¹ 'Dian Ayu Lestari, Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat Dalam Meningkatkan Kualitas PDi Kota Surabaya'.

⁵² Muhamad Rinaldi, 'Strategi Dinas PMPTSP Dalam Meningkatkan Responsivitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Di Kota Tangerang Selatan'.

⁵³ Fitria Hidayati, 'Evaluasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung', 2018.

melalui kanal pengaduan digital.⁵⁴

9. Optimalisasi Layanan Pengaduan Online Melalui Aplikasi LAPOR di Pemerintah Kota Semarang, Rina Kusumawati, 2021, Tesis: Penulis meneliti bagaimana Pemerintah Kota Semarang mengembangkan kanal pengaduan digital agar lebih user-friendly dan terintegrasi dengan sistem layanan publik lainnya, serta menganalisis tingkat efektivitasnya dalam menampung dan menindaklanjuti laporan masyarakat.⁵⁵
10. Analisis Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital dalam Pelayanan Publik di Kota Denpasar, I Made Adi Putra, 2020, Jurnal: Penelitian ini fokus pada efektivitas sistem pengaduan digital dan bagaimana implementasinya mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.⁵⁶

G. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan cara berpikir ilmiah yang digunakan untuk memahami dan menganalisis suatu objek maupun subjek penelitian secara sistematis. Di dalam metodologi penelitian terkandung pendekatan, metode, serta teknik penelitian yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menganalisis data maupun fakta yang ditemukan di lapangan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan Penelitian ini berikut metodologi penelitian yang digunakan sebagai berikut :

1. Metode Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis empiris, yang bersifat deskriptif analitis artinya peneliti berusaha untuk mengkaji tentang Pengelolaan Pengaduan Perizinan berdasarkan peraturan hukum dan

⁵⁴ Maulida, 'Manajemen Pengaduan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman'.

⁵⁵ Rina Kusumawati, 'Optimalisasi Layanan Pengaduan Online Melalui Aplikasi LAPOR Di Pemerintah Kota Semarang'.

⁵⁶ I Made Adi Putra, 'Analisis Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Digital Dalam Pelayanan Publik Di Kota Denpasar', 2020.

pelaksanaannya di lapangan. Pendekatan ini melihat hukum dalam kenyataan (*law in action*) melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen guna mengetahui efektivitas serta hambatan dalam penerapannya kemudian menguraikannya ke dalam tesis ini⁵⁷

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini dilakukan melalui pendekatan terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik, pengkajian dokumen administrasi pengaduan, observasi terhadap mekanisme pelayanan pengaduan, serta wawancara dengan aparatur pengelola pengaduan dan masyarakat pengguna layanan.⁵⁸

3. Jenis dan Sumber Data

Pada Penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yakni data yang tidak di representasikan dengan angka dan hanya dapat dideskripsikan dalam bentuk kalimat, kata atau gambar data.⁵⁹

Pada penelitian hukum, data penelitian pada dasarnya terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui bahan hukum dan dokumen pendukung lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan kedua jenis data tersebut agar diperoleh analisis yang komprehensif antara aspek normatif dan aspek empiris.

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil penelitian lapangan melalui wawancara dengan narasumber yang memiliki keterkaitan dengan objek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017).

⁵⁸ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*.

⁵⁹ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*.

yang berkaitan dengan penyelenggaraan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

Adapun narasumber dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Pembina tim penanganan pengaduan perizinan DPMPTSP Kabupaten Bandung;
- 2) Anggota tim penanganan pengaduan perizinan DPMPTSP Kabupaten Bandung;
- 3) Pengguna layanan atau masyarakat yang pernah menyampaikan pengaduan pelayanan perizinan;

Data primer tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran faktual mengenai implementasi pengelolaan pengaduan, mekanisme penanganan pengaduan, efektivitas pelaksanaan SOP pengaduan, hambatan dalam pelaksanaan pengaduan, serta bentuk tindak lanjut pengaduan pelayanan perizinan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang terdiri atas bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier⁶⁰. Data sekunder dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis sinkronisasi pengaturan, dasar kewenangan, implementasi hukum, serta konsep pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat karena berasal dari peraturan perundang-undangan dan dokumen resmi negara. Adapun bahan hukum primer dalam penelitian ini meliputi:

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

⁶⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm. 20.

- c) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
- d) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- e) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang;
- f) Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Npmor 5 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- g) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 62 Tahun 2018 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
- h) Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah;
- i) Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;
- j) Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- k) Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 16 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- l) Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung;
- m) Peraturan Bupati Bandung Nomor 73 Tahun 2025 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- n) Peraturan Bupati Bandung Nomor 239 Tahun 2025 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Bandung Nomor 151 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- o) Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Bandung;
- p) Surat Keputusan Tim Pengelolaan Pengaduan DPMPTSP Kabupaten Bandung.⁶¹

2) Bahan Hukum Sekunder

⁶¹ Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang memberikan penjelasan terhadap bahan hukum primer.⁶² Bahan hukum sekunder dalam penelitian ini terdiri atas:

- a) Buku-buku hukum administrasi negara;
- b) Buku mengenai pelayanan publik dan good governance;
- c) Buku mengenai otonomi daerah dan kewenangan pemerintahan;
- d) Buku mengenai implementasi hukum dan efektivitas hukum;
- e) Jurnal ilmiah nasional dan internasional;
- f) Hasil penelitian terdahulu;
- g) Artikel ilmiah dan karya akademik lainnya yang relevan dengan objek penelitian.

b. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier merupakan bahan hukum yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.⁶³

Bahan hukum tersier dalam penelitian ini meliputi:

- 1) Kamus hukum;
- 2) Kamus Besar Bahasa Indonesia;
- 3) Ensiklopedia hukum;
- 4) Pedoman penulisan ilmiah;
- 5) Sumber penunjang lainnya yang relevan dengan penelitian.

Dengan menggunakan data primer dan data sekunder tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan analisis yang komprehensif mengenai pengaturan, implementasi, efektivitas, konsekuensi hukum, serta konsep penataan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

3. Teknik Pengumpulan Data

⁶² Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, hlm. 66.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm. 59.

a. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Penelitian melalui kegiatan wawancara (*interview*) dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung. Wawancara dilakukan secara langsung melalui tanya jawab terbuka antara peneliti dengan informan guna memperoleh data, informasi, serta gambaran faktual mengenai implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan. Teknik wawancara terbuka digunakan agar informan dapat memberikan jawaban secara lebih bebas, mendalam, dan tidak kaku sehingga data yang diperoleh diharapkan lebih objektif dan valid.

Pada penelitian ini, wawancara dilakukan terhadap pihak-pihak yang memiliki keterkaitan langsung dengan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan, antara lain Tim Pengelolaan Pengaduan, pejabat dan aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung, serta masyarakat atau pelaku usaha sebagai pengguna layanan pengaduan. Selain wawancara, penelitian lapangan juga dilakukan melalui observasi terhadap mekanisme pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan, penggunaan sarana pengaduan, serta proses tindak lanjut pengaduan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bandung guna memperoleh gambaran empiris mengenai implementasi Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023.⁶⁴

b. *Library Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder melalui pengkajian berbagai literatur dan bahan hukum yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari, mengutip, menelaah, dan menganalisis buku-buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian, artikel, dokumen, serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan hukum tata negara, hukum administrasi negara, pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan pengelolaan

⁶⁴ Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.

pengaduan pelayanan publik. Penelitian kepustakaan ini digunakan sebagai landasan teoritis dan kerangka konseptual⁶⁵ dalam menganalisis implementasi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung.

Spesifikasi penelitian ini adalah deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bandung, kemudian dianalisis berdasarkan ketentuan hukum dan teori yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan kondisi empiris pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan, sedangkan pendekatan analitis digunakan untuk menghubungkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, teori hukum, serta konsep pelayanan publik dan pengelolaan pengaduan.

4. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengelompokan, pengolahan, dan penafsiran data yang diperoleh dari hasil penelitian guna menemukan hubungan, pola, dan makna terhadap permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan yuridis digunakan karena penelitian bertitik tolak pada norma hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pengelolaan pengaduan pelayanan publik dan pelayanan perizinan. Sementara itu, pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis implementasi pengelolaan pengaduan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan melalui wawancara dan observasi.⁶⁶

Analisis kualitatif dilakukan terhadap data yang bersifat deskriptif, seperti peraturan perundang-undangan, hasil wawancara, dokumen

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm 17.

⁶⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.

administrasi pengaduan, pendapat para ahli, serta kondisi faktual pelaksanaan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Bandung. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis melalui penjabaran dalam bentuk uraian yang terintegrasi antara aspek normatif dan empiris sehingga menghasilkan pembahasan yang komprehensif mengenai efektivitas implementasi Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023.

Analisis kualitatif ini dipergunakan untuk mengolah data yang sifatnya tidak dapat diukur, yang berwujud peraturan perundang-undangan, pendapat-pendapat dan informasi-informasi yang memerlukan penjabaran melalui uraian-uraian, sehingga menjadi data pembahasan yang sinergis, terpadu dan merupakan suatu rangkaian dalam penyusunan proposal tesis ini.

Setelah data primer dan data sekunder diperoleh, selanjutnya dilakukan proses klasifikasi, reduksi, dan analisis data menggunakan metode kualitatif dengan pola berpikir induktif dan deduktif. Analisis dilakukan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai pengaturan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan, implementasi dan efektivitas pelaksanaannya, konsekuensi hukum akibat tidak ditindaklanjutinya pengaduan, serta konsep penataan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan yang efektif di DPMPTSP Kabupaten Bandung.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dilaksanakannya penelitian guna memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian.⁶⁷

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bandung sebagai perangkat daerah yang memiliki tugas dan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan serta pengelolaan pengaduan pelayanan publik di bidang perizinan.

Pemilihan lokasi penelitian tersebut didasarkan pada pertimbangan

⁶⁷ Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*.

bahwa DPMPTSP Kabupaten Bandung merupakan instansi yang secara langsung melaksanakan pengelolaan pengaduan pelayanan perizinan berdasarkan Peraturan Bupati Bandung Nomor 290 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung, sehingga relevan dengan fokus dan permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini.

H. Rencana Jadwal Penelitian

Dalam penyusunan Tesis ini diperkirakan akan dilakukan terhitung kurang lebih selama 5 bulan, dengan rencana awal bulan Januari sampai Mei 2025. Berikut jadwal penelitian pada tabel 1.2 dibawah ini:

Tabel 1.2
Jadwal Rencana Kegiatan Penelitian
Tahun 2026

No.	Kegiatan	Bulan				
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei
1.	Pengumpulan Data Penelitian	■	■	■		
2.	Bimbingan BAB I-III		■	■		
3.	Bimbingan BAB I-V			■	■	
4.	Sidang Munaqosyah					■

Sumber: Rencana Penulis, Januari 2026.⁶⁸

⁶⁸ Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung.