

**PELAYANAN PERIZINAN TANDA DAFTAR PERUSAHAAN PADA
DINAS PERINDUSTRIAN, PERDAGANGAN, KOPERASI DAN USAHA
KECIL MENENGAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU
SUMATERA SELATAN**

***LICENSING SERVICE OF COMPANY REGISTRATION CARD IN
DEPARTMENT OF INDUSTRY, TRADING, COOPERATIVE AND SMALL
AND MEDIUM ENTERPRISES (SMI) IN OGAN KOMERING ULU
REGENCY SOUTH SUMATERA***

**Oleh :
Raniasa Putra
Universitas Padjadjaran**

Abstrak

Permasalahan penelitian (*research problems*) ini adalah masih banyak pengusaha (pengguna layanan) yang belum mendaftarkan perusahaannya, sehingga dapat dirumuskan pernyataan permasalahan penelitian (*research statement*) ini, yaitu pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan belum baik. Berdasarkan pernyataan permasalahan penelitian, dirumuskan pertanyaan penelitian (*research question*) ini yaitu, bagaimana pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh konsep baru dalam bidang administrasi publik, khususnya mengenai pelayanan publik. Untuk menjawab permasalahan penelitian dan mencapai tujuan penelitian itu, maka penelitian ini didasarkan pada konsep *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*, sebagai *guidance theory*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti sebagai instrumen utama mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan memverifikasi setiap data dari hasil wawancara dengan *key informan*, dokumen dan hasil observasi lapangan yang terkait dengan masalah penelitian.

Temuan penelitian ini yaitu pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan belum baik. Hal ini disebabkan karena tidak saja belum sepenuhnya didasarkan pada konsep *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*, tetapi juga karena diabaikannya konsep keadilan.

Kata Kunci : Pelayanan publik, pelayanan perizin tanda daftar perusahaan, *responsiveness*, *responsibility*, *accountability*.

Abstract

These research problems are the publics do not register their company registration card. The statement of this research can be formulated as : the publishing service of company registration card in Departement of Industry, Trading, Cooperative and Small and Medium Enterpries in Ogan Komering Ulu Regency South Sumatera is not good. The quetion of this research can be formulated as : How is the way of the licensing service of company registration card in Departement of Industry, Trading, Cooperative and Small and Medium Enterpries in Ogan Komering Ulu Regency South Sumatera. The aim of this research is to obtain new concept on administration study, particularly regarding the public service. Therefore this reseach is based on responsiveness, responsibility dan accountability concepts as guidance theory.

The method of this studi is descriptive analysis by using qualitative approachment. Through a qualtitaiive approach. Reseacher as the main instrument collected, proceseed, analyzed and verified any data from key informents, documents and field observation related to research problem.

The result of this study showed that the licensing service in Departement of Industry, Trading, Cooperative and Small and Medium Enterpries in Ogan Komering Ulu Regency South Sumatera is not good, due not only because it has not completely based on responsiveness, responsibility and accountability concepts, but also because of the neglect of equity concept.

Keywords : *Public service, the licensing service of company registration card, responsiveness, responsibility, accountability.*

I. PENDAHULUAN

Penelitian ini menjadi penting karena seharusnya peningkatan pelayanan publik pemerintah daerah sebagai salah satu wujud reformasi birokrasi dalam rangka mewujudkan *good governance* dapat diwujudkan, namun secara umum masih banyak permasalahan yang timbul di Indonesia. Permasalahan pelayanan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh para ilmuwan diantaranya Ibrahim (2008) dalam bukunya *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, studi yang dilakukan oleh Savas (1987 : 32), Moestopadidjaja (1997), LAN Jawa Barat

(1999) dan Bank Dunia yang dilaporkan dalam *world development report 2004* dan hasil penelitian GDS (2002)).

Ada banyak penelitian dengan berbagai pendekatan yang membahas mengenai pelayanan organisasi publik yang merupakan dasar dilakukannya penelitian ini, diantaranya : *pertama*, oleh Kartiwa (2001) yang mengkaji tentang pelayanan perizinan usaha industri. Hasil penelitian kuantitatif ini menunjukkan bahwa penataan kelembagaan Pemerintah Daerah sangat mempengaruhi efektifitas pelayanan perizinan usaha industri dalam otonomi daerah. *Kedua*, Bestari (2010) yang meneliti tentang kinerja individu yang dikajinya adalah DP3 pegawai pada Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Barat. *Ketiga*, Zauhar (2005) dimana penelitian ini mengidentifikasi masalahnya bahwa pemerintah kota Malang dalam mengembangkan sumber daya aparturnya belum sepenuhnya memperhatikan seluruh aspek atau dimensi pengembangan sumber daya aparatur akibatnya kinerja pelayanan publik belum maksimal. *Keempat*, Hutapea (2003) dalam rumusan masalah (*problem statement*) yang diangkat dalam penelitiannya yaitu pemberdayaan aparatur kota Bandung belum optimal, produktifitas kerja masih relatif rendah yang berpengaruh terhadap efektifitas pelayanan umum kepada masyarakat kota Bandung. *Kelima*, Penelitian Arifin (2003), menghasilkan secara deskriptif menunjukkan bahwa organisasi, sumber daya manusia dan sumber daya keuangan mempunyai pengaruh terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kota bekasi.

Oleh karenanya penelitian yang akan penulis lakukan berusaha melengkapi hasil penelitian-penelitian ini dengan melakukan penelitian pelayanan

publik pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan dengan pendekatan kualitatif serta mengangkat permasalahan serta tujuan penelitian yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

Secara khusus yang terjadi pada pelayanan penerbitan tanda daftar perusahaan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan, adalah masih banyak pengusaha (pengguna layanan) yang belum mendaftarkan perusahaannya. Hal ini terbukti dari data yang diperoleh yaitu tidak sama antara jumlah perusahaan yang mengurus surat izin usaha perdagangan dengan yang mengurus tanda daftar perusahaan. Selama tahun 2009, ada 160 perusahaan yang tidak mengurus tanda daftar perusahaan tetapi mengurus surat izin usaha perdagangan, dan pada tahun 2010, ada 113 perusahaan yang tidak mengurus tanda daftar perusahaan tetapi mengurus surat izin usaha perdagangan.

Fenomena khas lainnya yang menunjukkan pentingnya dilakukan penelitian ini adalah belum adanya penilaian kinerja pada tataran organisasi publik khususnya berkaitan dengan penilaian kinerja pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan. Ini sangat kontradiktif dengan penilaian kinerja yang dilakukan pada tataran individu yang selama ini telah dilakukan. Sesungguhnya kajian kinerja pada tataran organisasi publik maupun individu sama-sama memiliki kontribusi yang penting dalam pencapaian tujuan bagi organisasi itu sendiri. Hal ini senada dengan pendapat

Dwiyanto (2006 :47-48), yang mengemukakan bahwa, penilaian kinerja birokrasi publik masih amat jarang dilakukan, birokrasi publik tidak memiliki tolok ukur yang jelas dan tidak mudah diperoleh informasinya oleh publik.

Namun, dalam konteks penelitian ini, kaitannya dengan uraian Dwiyanto di atas, bahwa pengukuran kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada birokrasi itu, seperti efisiensi dan efektifitas, tetapi harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti *responsivenees*, *responsibility* dan *accountability* (Lenvine, 1990 : 188-190).

Berdasarkan beberapa uraian di atas, menarik bagi penulis untuk memahami secara mendalam tentang pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan organisasi, yang penulis tuangkan ke dalam sebuah penelitian disertasi yang berjudul : “Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan Pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan”.

Tujuan diadakanya penelitian ini adalah memperoleh konsep baru dalam bidang ilmu administrasi publik, khususnya mengenai ilmu pelayanan publik.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analisis. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti sebagai instrumen utama mengumpulkan, mengolah, menganalisis dan memverifikasi setiap data dari hasil wawancara dengan *key informan*, dokumen dan hasil obsevasi lapangan yang

terkait dengan masalah penelitian. Unit analisis penelitian adalah pelayanan publik dalam hal ini pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan (TDP) di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan. *Informan* penelitian ini berjumlah 7 (tujuh) orang terdiri dari 4 (empat) orang dari penyelenggara layanan dan 3 (tiga) orang dari pengguna layanan.

Studi dokumentasi, pengamatan (observasi) dan wawancara mendalam (*depth interview*) merupakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Teknik triangulasi adalah teknik pengujian keabsahan data penelitian ini.

Teknik Pengolahan Dan Analisis Data dilakukan dengan melakukan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian dilaksanakan di Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan.

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan penelitian ini, teruraikan sebagai berikut :

A. Gambaran Umum Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan Di Dinas Perindagkop dan UKM Kab. OKU Sumsel.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan mendefenisikan daftar perusahaan adalah catatan resmi yang diadakan menurut atau berdasarkan ketentuan Undang-undang ini dan atau peraturan-peraturan pelaksanaannya dan memuat hal-hal yang wajib didaftarkan oleh setiap perusahaan serta disahkan oleh pejabat yang berwenang dari kantor pendaftaran perusahaan.

Dengan demikian, berdasarkan pada penjelasan umum atas Undang-undang Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan, diketahui tujuan dari wajib daftar perusahaan ini antara lain : (a) Mencatat keterangan yang dibuat secara benar dan suatu perusahaan dan merupakan sumber informasi resmi untuk semua pihak. (b) Mengetahui perkembangan dunia usaha dalam rangka menciptakan iklim usaha yang sehat, jujur, tertib dan terbuka dan (c) Menjadi sumber pendapatan daerah.

Manfaat tanda daftar perusahaan bagi pemerintah, sebagai berikut : (a) Dapat mengikuti keadaan dan perkembangan dunia usaha, berguna untuk menyusun dan menetapkan kebijaksanaan untuk memberikan bimbingan, pembinaan dan pengawasan atas dunia usaha dan (b) Menciptakan iklim usaha yang sehat dan tertib.

Adapun manfaat tanda daftar perusahaan bagi masyarakat (dunia usaha), sebagai berikut : (a) Meningkatkan transparansi antar perusahaan. (b) Memudahkan mencari mitra bisnis dan (c) Mendasarkan investasi pada informasi dan mitra yang jelas.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor : 10 Tahun 2005 Tentang Wajib Daftar Perusahaan, bahwa setiap perusahaan diwajibkan untuk mendaftarkan perusahaannya dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan, namun demikian ada beberapa perusahaan yang mendapat pengecualian untuk mendaftarkan perusahaannya.

Berdasarkan Perda Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor : 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu, susunan organisasi Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan, terdiri dari : (a) Kepala Dinas (b) Sekretariat (c) Bidang Perindustrian (d) Bidang Perdagangan (e) Bidang Bina Koperasi (f) Bidang Usaha Kecil dan Menengah (g) Unit Pelaksana Teknis Dinas dan (h) Kelompok Jabatan Fungsional. Selanjutnya Bagian Sekretariat terdiri dari : (a) Sub Bagian Kepegawaian (b) Sub Bagian Keuangan dan (c) Sub Bagian Program. Bidang Perindustrian terdiri dari : (a) Seksi Industri Logam, Mesin dan Aneka Jasa (b) Seksi Agro Industri dan Hasil Hutan dan (c) Seksi Industri Kimia. Bidang Perdagangan terdiri dari : (a) Seksi Perdagangan Dalam dan Luar Negeri (b) Seksi Bina Usaha dan Sarana Perdagangan dan (c). Seksi Perlindungan Konsumen dan Metrologi. Bidang Bina Koperasi, terdiri dari : (a) Seksi Bina Lembaga Koperasi (b) Seksi Bina permodalan dan (c) Seksi Bina Usaha Koperasi. Bidang Usaha Kecil dan Menengah, terdiri dari : (a) Seksi Usaha Industri Pertanian (b) Seksi Usaha Industri Non Pertanian dan (c) Seksi Perdagangan dan Aneka Jasa.

Gambaran struktur organisasi Dinas dipertegas lagi dengan tugas dan fungsi Dinas, yang di atur dalam Perda Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu, dimana teridentifikasi tugas dari Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Usaha Kecil Menengah (UKM) yaitu melaksanakan urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas

pembantuan di bidang Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah.

Pegawai yang terlibat dalam pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan di Dinas yaitu, 1 (satu) orang Kepala Dinas, 1 (satu) orang Kepala Bidang Perdagangan, 1 (satu) orang Kepala Seksi Bina Usaha Dan Sarana Perdagangan serta 6 (enam) orang staf.

B. Pelayanan Perizinan Tanda Daftar Perusahaan Pada Dinas Perindagkop dan UKM Kab. OKU Sumsel.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas, dengan menggunakan pendapat Lenvine (1990 : 188-190) yang dijadikan sebagai “pisau analisis” (*guidance theory*) untuk mengupas permasalahan penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi pada Dinas dalam pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan yang selama ini berjalan, belum baik. Hal ini teruraikan sebagai berikut :

Terkait *responsiveness* pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas dan telah dilakukan penelitian ke lapangan serta pembahasan, diuraikan sebagai berikut : **Kesatu**, Dinas belum menyediakan mekanisme penanganan keluhan atau pengaduan, menjadikan sikap petugas dalam menanggapi masyarakat hanya dijanjikan untuk diselesaikan, ditampung, melempar tanggungjawab kepada petugas lain, meremehkan dan memarahi, menyebabkan pengguna layanan mengeluh. **Kedua**, Dinas tidak menyediakan media ataupun perantara berupa kotak saran, papan pemberitahuan, nomor *handphone* yang bisa dihubungi, formulir saran ataupun buku *register* keluhan masyarakat serta satu-

satunya cara yang *legal* hanya dengan langsung menyampaikannya kepada petugas. **Ketiga**, keterbatasan anggaran menjadikan kurangnya sarana dan prasarana pelayanan. Sarana yang ada yaitu : ruang tunggu kurang nyaman, loket pelayanan tidak disediakan, kantin kurang memadai, mushola kurang terawat, masih menggunakan mesin ketik serta gudang pengarsipan terkesan berantakan. Prasarana yang ada yaitu : tidak adanya televisi, kipas angin, kotak saran atau blanko saran, brosur-brosur berisi mekanisme pelayanan, air minum, denah ruangan, papan loket, papan himbauan tentang calo, papan himbauan tentang biaya, pengeras suara papan informasi dan brosur persyaratan pendaftaran. **Keempat**, Dinas tidak mempublikasikan mekanisme penanganan pengaduan karena kecenderungan petugas menyembunyikan informasi tentang izin tanda daftar perusahaan dan ketidakterediaan fasilitas mekanisme penanganan pengaduan berupa : kotak saran, papan pemberitahuan, nomor *handphone* yang bisa dihubungi, formulir saran, buku *register* keluhan masyarakat, media cetak ataupun media elektronik tidak tersedia. **Kelima**, penyebaran informasi kepada pengguna layanan belum baik, ditandai dengan tidak ada petugas yang secara khusus bertugas memberikan informasi, jarang sekali petugas yang berinisiatif membantu pengguna layanan dan interaksi komunikasi yang belum baik (ditunjukkan dengan petugas yang tidak memiliki rasa empati pada pengguna layanan, tidak ada komunikasi yang interaktif antara penyelenggara layanan dengan pengguna layanan, belum ada kesamaan persepsi antara harapan penyelenggara layanan dan penerima layanan terhadap pelayanan yang diberikan, petugas membuka jurang komunikasi yang lebar dengan pengguna layanan, yang

menunjukkan transparansi layanan belum diterapkan). **Keenam**, lamanya waktu pelayanan dalam menerima, menyelesaikan dan menyerahkan produk layanan, ditandai dengan petugas tidak disiplin dan petugas berprinsip “kenapa harus dipercepat, kalau bisa diperlambat”, dengan harapan mendapatkan uang rokok/uang administrasi atau salam tempel. **Ketujuh**, ketidakjelasan biaya pelayanan, ditandai dengan penyelenggaraan pelayanan tidak mengumumkan biaya perizinan dan petugas terkesan menyembunyikan informasi biaya pelayanan, berakibat pengguna layanan harus membayar mahal dari ketentuan yang berlaku. **Kedelapan**, penyelenggaraan pelayanan tidak menyediakan akses informasi pelayanan bagi pengguna layanan dan petugas “menyembunyikan” informasi (tidak transparan) serta rendahnya kesadaran masyarakat untuk mengetahui prosedur layanan.

Terkait *responsibility* pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas dan telah dilakukan penelitian ke lapangan serta pembahasan, teruraikan sebagai berikut : **Kesatu**, Dinas tidak melakukan sosialisasi dan penyuluhan tentang perizinan tanda daftar perusahaan secara baik kepada pengguna layanan dan lemahnya kepedulian masyarakat terhadap hal ini, menjadikan pemahaman masyarakat terhadap aturan pelayanan tidak baik. **Kedua**, Dinas belum dapat mencapai target pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya, ditandai dengan lemah dalam sistem evaluasi yang dilakukan pimpinan, petugas yang sifatnya menunggu saja pengguna layanan yang datang berurusan (tidak ada usaha atau inovasi dari Dinas untuk dapat mencapai target yang telah ditetapkan), menjadikan iklim investasi menjadi lesu. **Ketiga**, belum baik dalam pelayanan

dikarenakan masih terjadi pelanggaran, ditandai dengan sikap petugas terkesan melakukan “pembiaran” sehingga pelanggaran terjadi dan petugas yang tidak inovatif dalam menimbulkan kesadaran masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya serta kurangnya partisipasi masyarakat pengguna layanan berupa rendahnya kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajibannya, karena tidak ada usaha dari Dinas. **Keempat**, tidak ada sanksi terhadap pelanggaran pelayanan yang terjadi ditandai dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan Dinas, penyelenggara layanan tidak tegas dalam memberikan sanksi, kurang pengawasan kepada pengguna layanan maupun bagi penyelenggara pelayanan sendiri, masih ditemui ketidaktahuan pengguna layanan atas ancaman hukuman terhadap pelanggaran yang dilakukan berakibat pengguna layanan menjadi “tidak takut” melakukan pelanggaran.

Terkait *accountability* pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas dan telah dilakukan penelitian ke lapangan serta pembahasan, teruraikan sebagai berikut : **Kesatu**, Tindakan penyelenggara layanan terhadap pengguna layanan belum baik terkait nilai dan norma yang berlaku di masyarakat karena pelayanan menerapkan manajemen pelayanan yang hanya berdasar pada pendekatan *formalistik* bukannya pelayanan secara kontekstual berdasarkan perkembangan aspirasi kebutuhan ataupun keinginan masyarakat pengguna layanan. **Kedua**, Pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan masih cenderung memprioritaskan peraturan daripada kepentingan pengguna layanan, ditandai dengan masih mengabaikan kebutuhan publik akan pelayanan yang cepat, terbuka dan ada kepastian; belum ada etika berisikan nilai atau norma yang

disepakati antara penyelenggara layanan dengan pengguna layanan; dan pelayanan tidak bertitik tolak pada visi dan misi dalam mengakomodasi kepentingan pengguna layanan.

Masih kepada point kedua, bahwa perilaku petugas selalu melihat ke atas lebih mementingkan kepentingan pimpinan daripada pengguna layanan ditandai dengan penyelenggara layanan belum mengerti bahwa eksistensi organisasi pemerintah yang sesungguhnya tergantung pada pengguna layanan; budaya “minta petunjuk atasan” dijadikan *referensi* daripada kepentingan pengguna layanan; dan kultur atau corak *birokrasi patrimonial* masih sangat mempengaruhi penyelenggara layanan.

Akhirnya ditemukan, petugas *arogan* karena menempatkan diri di atas (*superior*) terhadap pengguna layanan, sebagai akibat petugas yang memprioritaskan aturan dan petunjuk pimpinan, ditandai dengan petugas yang menempatkan pengguna layanan bukan sebagai subjek tetapi sebagai objek yang harus menurut kehendak penyelenggara layanan, *principal-agent* menjadi terpatahkan-pengguna layanan didikte oleh keinginan penyelenggara layanan, slogan *birokrasi* “abdi masyarakat” hanya *retorika* belaka. **Ketiga**, penyelenggaraan pelayanan masih terjadi tertutupan dalam tubuh organisasi pemerintah yang dilindungi oleh alasan “rahasia jabatan” atau “rahasia negara” dan keterbatasan informasi serta lemahnya partisipasi masyarakat (sikap tidak peduli masyarakat), menjadikan lemahnya pengawasan yang dilakukan masyarakat.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan dan saran sebagai berikut :

A. Simpulan

Pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan belum baik. Hal ini disebabkan karena tidak saja belum sepenuhnya didasarkan pada konsep *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*, tetapi juga karena diabaikannya konsep keadilan.

Dengan demikian, konsep baru penelitian ini adalah keadilan, yakni keadilan dalam pelayanan publik, yaitu memberikan hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang luas bagi setiap orang dan mampu mengatur kesenjangan sosial ekonomi masyarakat, sehingga lebih mengutamakan masyarakat yang paling lemah, tanpa mengabaikan masyarakat menengah dan atas, sehingga keadilan dapat terdistribusi merata yang bersifat timbal balik (antara penyelenggara layanan dengan pengguna layanan maupun antara pengguna layanan sendiri (antara masyarakat bawah, menengah dan atas)) bagi masyarakat, baik mereka yang berasal dari kelompok beruntung maupun tidak beruntung. Dalam artian, jika menghendaki pelayanan publik yang baik, maka selain didasarkan pada konsep *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*, juga konsep keadilan harus mendapatkan perhatian yang sungguh-sungguh untuk dilaksanakan, yang membedakan pelayanan publik dengan pelayanan swasta.

Sumbangan konseptual penelitian ini terhadap pengembangan ilmu administrasi, adalah konsep baru ini memperkuat dan melengkapi teori pelayanan publik yang telah ada.

B. Saran

Saran-saran yang bersifat pengembangan akademis (aspek keilmuan) yang dapat dikemukakan yaitu :

1. Pelayanan publik sebagai bagian dari ilmu administrasi, maka seharusnya pelayanan publik ini diperlukan konsep kinerja pelayanan publik yang terencana, komprehensif, serasi dan terintegrasi. Oleh karena itu, organisasi publik harus memiliki konsep kinerja pelayanan publik yang baik, dengan didasarkan pada konsep *responsiveness*, *responsibility*, *accountability* dan keadilan. Konsep-konsep ini adalah konsep-konsep yang tidak dapat diabaikan dalam kinerja pelayanan publik. Dengan menempatkan konsep-konsep ini dalam manajemen pelayanan, utamanya pada kinerja pelayanan publik, maka akan dihasilkan konsep kinerja pelayanan publik yang baik.
2. Kaitannya dengan kinerja pelayanan publik di suatu organisasi publik, perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dalam studi ilmu administrasi, khususnya faktor yang ditemukan dalam penelitian ini, yakni transparansi layanan dan profesionalisme petugas dalam kinerja pelayanan publik.
3. Diperlukan pengkajian tentang esensi perwujudan pelayanan kepada pengguna layanan, yang sudah dikembangkan dan diterapkan selama ini,

sebagai proses dan alat pengukuran kinerja organisasi dalam pelayanan publik.

Saran-saran yang bersifat guna laksana (praktis) yang dapat dikemukakan yakni sebagai berikut, bahwa pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan pada Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan seharusnya didasarkan pada konsep *responsiveness*, *responsibility* dan *accountability*. Namun ditemukan bahwa pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan masih belum didasarkan pada ketiga konsep ini, maka saran-saran yang bersifat guna laksana (praktis) yang dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Untuk aspek *responsiveness*
 - a. Pentingnya segera menetapkan standar pelayanan minimal (SPM), disusun berdasarkan aturan yang berlaku, yang di dalamnya berisikan tentang : (1) Persyaratan dan mekanisme pelayanan. (2) Mekanisme penanganan pengaduan. (3) Tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas. (4) Kejelasan mengenai biaya pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan minimal (SPM) yang didalamnya memuat aspek-aspek tersebut, dipublikasikan secara transparan, dipahami dan dilaksanakan dengan sungguh-sungguh oleh petugas selaku penyelenggara layanan maupun masyarakat selaku pengguna layanan, menjadikan kinerja pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan dapat lebih baik, dan apa yang terjadi selama ini, yakni keluhan masyarakat pengguna layanan,

kecenderungan petugas menyembunyikan informasi, ketidakjelasan biaya, waktu dan prosedur tidak terjadi lagi.

- b. Agar penyebaran informasi yang berkaitan dengan perizinan tanda daftar perusahaan dapat akurat sampai kepada pengguna layanan dan tercipta komunikasi yang baik antara petugas penyelenggara layanan dengan masyarakat pengguna layanan, perlu disediakan petugas penyelenggara layanan yang secara khusus bertugas memberikan informasi berkaitan dengan perizinan tanda daftar perusahaan dan dilatih untuk memenuhi *skill* yang profesional.
- c. Guna menciptakan ketertiban dan kenyamanan petugas selaku penyelenggara layanan maupun masyarakat selaku pengguna layanan diperlukan dukungan sarana dan prasarana yang lebih baik.
 - 1) Dukungan sarana
 - a) Membuat loket pelayanan, sehingga proses pembayaran tidak langsung ke petugas yang dapat menimbulkan praktik kolusi.
 - b) Mengubah dari mesin ketik dengan sistem komputerisasi dalam pelayanan, guna mempercepat proses penerbitan tanda daftar perusahaan.
 - c) Merenovasi gudang pengarsipan, sehingga petugas dapat dengan cepat mencari maupun menyimpan berkas-berkas terkait tanda daftar perusahaan, serta dapat mempercepat proses pelayanan.

d) Merenovasi ruang tunggu, kantin dan mushola atau tempat ibadah guna menjadikan lebih nyaman bagi masyarakat yang datang berurusan.

2) Dukungan prasarana

a) Guna mewujudkan kenyamanan bagi masyarakat pengguna layanan, diperlukan kursi dan meja yang nyaman di ruang tunggu, mengadakan televisi, papan loket, kipas angin atau AC dan air minum.

b) Denah ruangan, memudahkan masyarakat pengguna layanan dalam mencari tempat untuk mengurus tanda daftar perusahaannya.

c) Kotak saran atau blanko saran, guna menyalurkan keinginan, aspirasi dan harapan serta tuntutan pengguna layanan.

d) Guna mewujudkan transparansi pelayanan, adakan brosur-brosur berisi mekanisme pelayanan, papan informasi dan brosur persyaratan pendaftaran.

e) Untuk menghindari aksi percaloan, perlu diadakan papan himbauan tentang larangan calo.

f) Papan himbauan tentang biaya, dalam rangka mewujudkan kepastian akan biaya pelayanan.

2. Untuk aspek *responsibility* dan *accountability*

a. Diperlukan adanya sosialisasi ataupun penyuluhan tentang perizinan tanda daftar perusahaan secara terencana, berkala, sistematis dan

komprehensif, bagi masyarakat pengguna layanan, sehingga menimbulkan kepedulian dan pemahaman masyarakat akan arti pentingnya izin tanda daftar perusahaan.

- b. Petugas selaku penyelenggara layanan perlu diberikan pendidikan ataupun pelatihan (diklat) berkaitan dengan pelayanan tanda daftar perusahaan, menjadikan mereka profesional, sehingga target pelayanan dapat tercapai, pelanggaran dapat diminimumkan, sanksi atas pelanggaran dapat ditegakkan, memprioritaskan kepentingan pengguna layanan dibanding aturan dan petunjuk atasan, menunjukkan kinerja pelayanan perizinan tanda daftar perusahaan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu Sumatera Selatan dapat menjadi lebih baik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Tiada kata yang patut diucapkan kecuali puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga tulisan ini dapat terselesaikan. Selanjutnya, terselesaikannya tulisan ini tidak terlepas dari dorongan, bantuan dari berbagai pihak, terutama Tim Promtor yakni Prof. Drs. H.A. Djadja Saefullah, M.A., Ph.D.; Prof. Dr. H. Asep Kartiwa, Drs., SH., MS.; dan Dr. H. Amin Ibrahim, Drs., MA., Untuk itu penulis menghaturkan terima kasih yang sedalam-dalamnya atas ketulusan dalam memberikan membimbing dan arahan, mulai dari penentuan topik/gagasan sampai pada penyempurnaan tulisan ini. Juga pihak lain

yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah banyak membantu dalam penulisan ini juga diucapkan terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi V)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Dawud, Joni, Yudiantarti Safitri, RR. Harida Indraswari, Wuri Indri Pramesti, dan Haris Faozan. 2003. *Standar Kinerja Penyelenggaraan Pemerintahan*. Bandung : Pusat Kajian Dan Diklat Aparatur I LAN bekerjasama dengan Bagian Pemerintahan Dan Otoda Kota Bandung.
- Dubrin, Andrew J. 1990. *Essentials of Management*. Ohio : South-Western Publishing Co.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik, Makalah Seminar Kinerja Organisasi Sektor Publik Kebijakan dan Persiapannya*. Jakarta : Jurusan Ilmu Administrasi Negara FISIPOL UGM.
- Dwiyanto, Agus 2003. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta : PSKK-UGM.
- Dwiyanto, Agus 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Effendi, Sofian. 2 Juni 2009. Agenda Reformasi Birokrasi Pemerintahan Yang Responsif, Efisien, Dan Efektif (Seminar Nasional Reformasi Birokrasi. Agenda Pembangunan Nasional 2010-2014). Jakarta : diselenggarakan oleh Kedeputusan POLHUKAM, BAPPENAS.
- Esman, Milton. 1969. *Organisasi-organisasi Modern*. Terjemahan Suryatin. Jakarta : UI Press.
- Friedrich, Carl Joachim. *Filsafat Hukum Perspektif Historis*. Bandung: Nuansa dan Nusamedia. 2004.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1982. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung.
- Garna, Judistira K. 2008. *Dasar dan Proses Penelitian Sosial (merencanakan, melaksanakan dan menulis hasil penelitian)*. Bandung : Primaco Akademika and Judistira Garna Foundation.
- Gibson, Ivancevich dan Donnely. 1989. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta : Erlangga.
- Gibson dan Ivancevich et. al. 1997. *Organisasi*. diterjemahkan oleh Nunuk Ardiarni. Jakarta : Binarupa Aksara.
- Gibson, James L., et al. *Organization: Behavior, Structure, Processes*. Illinois : Richard D. Irwin, 1991.

- Gunaharja, Suprihatin, Hidayat Syarif, Hartoyo dan Harien Puspitawati. 1993. *Pengembangan Sumber Daya Keluarga*. Jakarta : BPK Gunung Mulia, Cet. I.
- Handyaningrat, Soewarno. 1990. *Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen*. Jakarta : Rajawali.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Harahap, Syahrin. 1997. *Islam Dinamis; Menegakkan Nilai-nilai Ajaran al-Quran dalam Kehidupan Modern di Indonesia*. Yogyakarta : Tiara Wacana, Cet. I.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hendry, Nicholas. 1988. *Administrasi negara, Masalah-masalah Kenegaraan*. Jakarta : Rajawali Press.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju.
- Isnanto, R. Rizal. 2009. *Etika Profesi*. Semarang : Universitas Semarang.
- Jackson, J. H. Morgan C.P. dan Paolillo J. 1978. *Organization Theory, A Makro Perspektif For Management*. USA : Prentice-Hall.
- Joedono, S. B. 1974. *Administrasi Pembangunan Sebuah Pengantar*. Prisma No. 4,4.
- Jones, Gareth R. 1991. *Organizational Theory. Text And Cases Addition*. A & M University. Texas : Wesley Publishing Company.
- Kaplan, Roberts and Norton, David P. 1996. *The Balanced Scorecard : Translating Strategy Into Action*, Boston : Harvard Business School Press.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori dan Isu)*. Yogyakarta : Gaya Media.
- Koswara, S. dan Nuryantini, Ade Yeti. 1967. *Manajemen Lembaga Pendidikan*. Jakarta : Patragading.
- Kreitner, Robert and Angelo Kinicki “*Organizational Behavior,*” New York : McGraw-Hill. 2007.
- Latief, Abdul. 2006. *Hukum dan Peraturan Kebijakan (Beleidsregel) pada pemerintahan Daerah*. Yogyakarta : Ull Yogyakarta Press.
- Levine, Charles H. 1990. *Public Administration : Challenges, Choice, Consequences*. Illionis : Scot Foreman.
- Mac Donald, V.N. & P.J. Lawton. *Improving Management Performance : The Contribution of Productivity and Performance Measurement*. Local Government Management Project. Series B. Publication Technical Papers. 1977.
- Mardiasmo, 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mardiasmo, 2002. *Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mardikanto, T. 2003. *Redefinisi dan Revitalisasi Penyuluhan Pertanian*. Sukoharjo : PUSPA.
- Mastuhu. 1998. *Menuju Sistem Pendidikan yang Lebih Baik Menyongsong Era Baru Pasca Orba*. Jakarta : Makalah, disampaikan pada diskusi panel HMJ-KI IAIN.

- McFarland, Dalton E. 1974. *Management : Principles And Practices*. University Of Wisconsin : Macmillan.
- McGregor, Douglas. 1972. *Leadership and motivation : essays of Douglas McGregor*. MIT Press.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Munandar, A.S. 1981. *Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Rangka Pembangunan Nasional*. Jakarta : Djaya Pirusa.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya manusia (Edisi Revisi)*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ratminto, dan Winarsih, Atik Septi. 2006. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rawls, John. *A Theory of Justice*. London: Oxford University press. 1973. yang sudah diterjemahkan dalam bahasa indonesia oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo. *Teori Keadilan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006.
- Robbins, Stephen P. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi (Edisi Kelima)*. Jakarta : Erlangga.
- Robbins, Stephen P. 2003. *Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice Hall.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2002. *Management*. New Jersey : Prentice Hall.
- Rokeach, Milton. 1973. *The Nature of Human Values*. New York: The Free Press A Division of Macmillan Publishing Co., Inc.
- Rosenbloom, David H. and Robert S. Kravchuk. 2004. *Public Administration, Understanding Management, Politics and Law In The Public Sector, Mc Graw Hill*.
- Ruky, Achmad S. 2004. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Saefullah, A. Djadja. 2008. *Pemikiran Kontemporer Administrasi Publik (Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi)*. Bandung : LP3AN FISIP Universitas Padjadjaran.
- Salusu, J. 1998. *Pengambilan Keputusan Strategik Untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*. Jakarta : Grasindo.
- Setiono, Kuswiratri, Masjhur, Johan S., dan Alisyahbana, Anna. 1998. *manusia, kesehatan dan lingkungan (kualitas hidup dalam perspektif perubahan lingkungan global)*. (Penyunting). "Pengembangan Kualitas Manusia Indonesia Dalam Era Globalisasi, hlm. 125-147. Bandung : Alumnus.
- Siagian, Sondang P. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sianipar. 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta : PKP2AI-LAN.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : SKPN.
- Soekarto, Hardjo 2009. *Optimalisasi Pelayanan Publik*. Melalui, <www.referensijurnal.com>
- Subarsono, AG (2004 : 143) dalam Dwiyanto, Agus. 2004. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.

- Sugiyono, 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suhandana, Anggan. 1997. *Pendidikan Nasional Sebagai Instrumen Pengembangan SDM*. Bandung : Mizan, Cet. III.
- Suit, Yusuf. 1996. *Sikap Mental dalam Manajemen SDM*. Jakarta : Ghalia Indonesia, Cet. I.
- Sumaryono, E. 1995. *Etika Profesi Hukum : Norma-norma Bagi Penegak Hukum*. Kanisius (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Sumeks. 2008. *Kinerja Pemprov.* melalui, <<http://www.sumeks.co.id>>[09/03/2008].
- Suryo, Abul Haris. 2009. *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Melalui, <www.badilag.net/data/ARTIKEL/>
- Sterrs, Richard M. 1980. *Efektifitas Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Stoner, James A.F. 1982. *Management*. New York : Prentice/Hall International. Inc. Englewood Cliffs.
- Terry, George R. 1968. *Principles of Management*. Illinois : Richard D. Irwin.
- Thoha, Miftah. 1993. *Pembinaan Organisasi Proses Diagnosa & Intervensi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy. 1998. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : ANDI.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Good Governance (Paradigma Baru Manajemen Pembangunan)*. Jakarta.
- Triatmodjo, Sudibyo. 1983. *Hukum Kepegawaian Mengenai Kedudukan Hak dan Kewajiban Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Wibowo, 2006. *Manajemen Perubahan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko. 2007. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang : Bayumedia.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Penelitian)*. Jakarta : Salemba Empat.
- Zainun, Buchori. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Gunung Agung, Cet. II.

Peraturan Perundang-Undangan :

1. Himpunan Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu (Bersifat Mengatur), Tahun 2001-2002. Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu, Palembang.
2. Keputusan Bupati Ogan Komering Ulu, Nomor 13 Tahun 2002. Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Ogan Komering Ulu Kepada Camat Dalam Kabupaten Ogan Komering Ulu.
3. Laporan Akuntabilitas Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Pengusaha Kecil Menengah Kabupaten Ogan Komering Ulu, Tahun 2000-2004.
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor, 8 Tahun 2003. Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah.
5. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu, Nomor 2 Tahun 2001. Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu.

6. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu, Nomor 11 Tahun 2008. Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu.
7. Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2001 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu.
8. Peraturan Daerah (Perda) No. 2 tahun 2001 Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu.
9. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 9 Tahun 1997 tanggal 20 Januari 1997 dalam www.okukab.go.id di *download* pada 9 Maret 2010
10. Perda Kabupaten OKU Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Kabupaten Ogan Komering Ulu
11. Rencana Strategis Pembangunan Indag, Koperasi Dan PKM Kabupaten Ogan Komering Ulu, Tahun 2001.
12. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembubaran Negara Bagian Sumatera Selatan dan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Sumatera Selatan menjadi Propinsi didalam Negara Republik Indonesia dalam www.okukab.go.id di *download* pada 9 Maret 2010.
13. Undang-undang Darurat Nomor 4 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom di lingkungan Daerah Propinsi Sumatera Selatan yang diperkuat dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Kotapraja di Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 73. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1821) dalam www.okukab.go.id di *download* pada 9 Maret 2010.
14. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan dan Kabupaten Ogan Ilir di Provinsi Sumatera Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 152, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4347) dalam www.okukab.go.id di *download* pada 9 Maret 2010.
15. Rencana Strategik Tahun 2005-2009, Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah, Tahun 2004.
16. Undang-Undang Otonomi Daerah 1999 (UU No. 22 Tahun 1999, UU No. 25 Tahun 1999 Dan UU No. 28 Tahun 1999), Kuraiko Pratama, Bandung.
17. Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, Arkola. Surabaya.
18. Undang-Undang No. 25 Tahun 2000 Tentang Program Pembangunan Nasional Tahun 2000 -2004, Sinar Grafika, Jakarta.
19. Undang-Undang RI No. 37 tahun 2003 tentang pembentukan daerah tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan.
20. Undang-Undang No. 28 tahun 1959 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II dan Kotapraja di Sumatera Selatan.
21. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

22. Peraturan Pemerintah No. 105 Tahun 2000 Tentang Pengelolaan Dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah.
23. Peraturan Pemerintah No. 108 Tahun 2000 Tentang Tata Cara Pertanggungjawaban Kepala Daerah.
24. Peraturan Pemerintah No. 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
25. Instruksi Presiden No. 7/1999 Tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
26. Surat Keputusan Kepala LAN No. 589/IX/6/Y/1999 Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
27. Pedoman Akuntabilitas Kinerja Pemerintah Daerah (bahan sosialisasi). 2000.
28. Daftar Urutan Kepangkatan PNS Dinas Perindagkop dan UKM OKU 30 Desember 2009.
29. Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) Kabupaten OKU 2005-2025.
30. Keputusan Gubernur Sumatera Selatan Nomor GB/100/1950 tanggal 20 Maret 1950 dalam www.okukab.go.id di *download* pada 9 Maret 2010.
31. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 57 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penataan Organisasi Perangkat Daerah.
32. PP 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah
33. Kepmenpan No. 90/MENPAN/1989 Tentang Delapan Program Strategis Pemicu Pendayagunaan Administrasi Negara. Diantara delapan program strategis ini salah satu diantaranya adalah tentang penyederhanaan pelayanan umum.
34. Kepmenpan No. 1/1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Ini Adalah Merupakan Pedoman Bagi Seluruh Aparat Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Umum, yang antara lain mengatur tentang asas pelayanan umum, tata laksana pelayanan umum, biaya pelayanan umum dan penyelesaian persoalan dan sengketa.
35. Inpres No. 1/1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.
36. Kepmenpan No. 06/1995 Tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan Abdisatyabhakti Bagi Unit Kerja/Kantor Pelayanan Percontohan.
37. Intruksi Mendagri No. 20 tahun 1996, berisikan Gubernur KDN TK.I dan Bupati/Walikota TK.II diseluruh Indonesia diinstruksikan untuk : (a) mengambil langkah-langkah penyederhanaan perizinan beserta pelaksanaannya. (b) memberikan kemudahan bagi masyarakat yang melakukan kegiatan di bidang usaha. (c) menyusun buku petunjuk pelayanan perizinan di daerah.
38. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 100/757/OTDA tanggal 18 Juli 2002 Tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib Dan Standar Pelayanan Minimal.
39. Kepmenpan No. 63/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
40. Kepmenpan No. 25/2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
41. Kepmenpan No. 26/2004 Tentang Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan.

42. Kepmenpan No. 118/2004 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat.
43. Kepmenpan No. 119/2004 Tentang Pemberian Tanda Penghargaan “Citra Pelayanan Prima”.
44. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 1982 Tentang Wajib Daftar Perusahaan.
45. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2007 Tentang Perseroan Terbatas.
46. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2003 Tentang Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) Yang Berlaku Pada Departemen Perindustrian Perdagangan.
47. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 1988 Tentang Usaha Atau Kegiatan Yang Tidak Dikenakan Wajib Daftar Perusahaan.
48. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1997 Tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) Di Lingkungan Pemerintah Daerah.
49. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 37/M-DAG/PER/9/2007 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan.
50. Keputusan Menteri Perdagangan Republik Indonesia No. 101/KP/VI/1995 Tentang Pengusulan Pengangkatan, Pemberhentian Dan Mutasi Penyidik Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Departemen Perdagangan.
51. Kepmenperindag, No. 596 / MPP / Kep / 9 / 2004 tentang standar penyelenggaraan Wajib Daftar Perusahaan (WDP). (mencabut Kepmenperindag No. 12 / MPP / Kep / 1 / 1988 dan Kepmenperindag No. 327 / MPP/Kep71999).
52. Kepmenperindag No. 597 / MPP / Kep / 9 / 2004 tentang Pedoman Biaya Administrasi Wajib Daftar Perusahaan dan Informasi Tanda Daftar Perusahaan (TDP). (Mencabut Kepmenperindag no. 73 / KP / II/ 1993 tentang ketentuan tarif dan pengelolaan biaya administrasi Wajib Daftar Perusahaan).
53. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 10 Tahun 2005 Tentang Wajib Daftar Perusahaan.
54. Peraturan Bupati Ogan Komering Ulu Nomor 05 Tahun 2008 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu No. 10 Tahun 2005 Tentang Wajib Daftar Perusahaan.
55. Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Nomor 8 Tahun 2006 Tentang Retribusi Tanda Daftar Perusahaan.
56. Peraturan Pemerintah Nomor 30 tahun 1980 Tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.