

## 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-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 Komerling 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 Komerling 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 Komerling 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.*

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