

SKRIPSI



PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT IZIN PEMAKAIAN TEMPAT USAHA (SIPTU) DI PASAR JAYA INDUK KRAMAT JATI KOTA JAKARTA TIMUR

Disusun Oleh:

Nama : Mohamad Ghuftron Setiawan
NPM : 2210021028
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026



**PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN
TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN
PERPANJANGAN SURAT IZIN PEMAKAIAN
TEMPAT USAHA (SIPTU) DI PASAR JAYA INDUK
KRAMAT JATI KOTA JAKARTA TIMUR**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan
Oleh**

**NAMA : MOHAMAD GHUFRON SETIAWAN
NPM : 2210021028
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2026

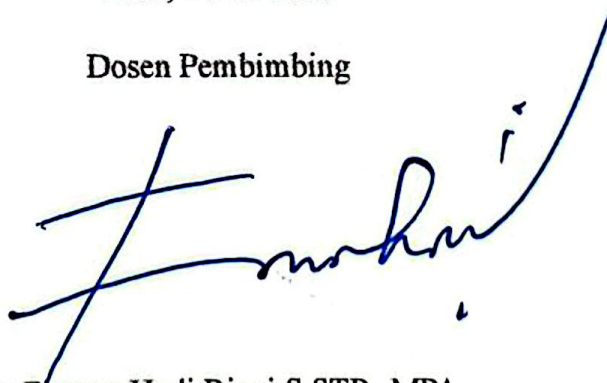
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : MOHAMAD GHUFRON SETIAWAN
NPM : 2210021028
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
JUDUL : PENERAPAN AKUNTABILITAS DAN
TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN
PERPANJANGAN SURAT IZIN PEMAKAIAN
TEMPAT USAHA (SIPTU) DI PASAR JAYA INDUK
KRAMAT JATI KOTA JAKARTA TIMUR

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada, 4 Mei 2026

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Firman', with a long, sweeping flourish extending upwards and to the right.

Dr. Firman Hadi Rivai S.STP., MPA

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal, 25 Mei 2026

Ketua merangkap anggota,



(Dr. Bambang Giyanto, SH, M.Pd)

Sekretaris merangkap anggota,



(Rindri Andewi Gati, S.AP., M.KP)

Anggota,



(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Ghuftron Setiawan

NPM : 2210021028

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul **Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU) Di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur** merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan

Jakarta, 4 Mei 2026

Peneliti,



Mohamad Ghuftron Setiawan

KATA PENGANTAR

Pujian serta rasa syukur yang mendalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia rahmat dan hidayah-nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Penerapan Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU) Di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur*”. Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk memenuhi guna mencapai gelar Sarjana Terapan pada Politeknik STIA LAN Jakarta.

Berbagai pihak telah memberikan andil besar mulai dari proses penyusunan proposal hingga selesainya skripsi ini. Penulis sangat mengucapkan banyak terima kasih kepada yang terhormat **Bapak Dr. Firman Hadi Rivai S.STP., MPA** selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan kesungguhan hati serta kesabarannya telah membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Tidak lupa juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang juga turut memberikan kontribusi dalam skripsi ini. Untuk itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Luki Karunia, MA selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta dosen dan jajaran tenaga kependidikan Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Ibu Nila Kurniawati, SAP., MAP. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membimbing peneliti selama masa perkuliahan,
3. Seluruh *key informant* yang telah memberikan informasi penting dalam penelitian skripsi ini.
4. Kedua orang tua dan segenap saudara yang mendoakan peneliti.
5. Seluruh rekan Mahasiswa Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta Prodi Administrasi Pembangunan Negara yang selalu saling mendukung dalam masa perkuliahan.

6. Kepala Divisi HRD dan GA Perumda Pasar Jaya dan Manager Unit Pasar Besar beserta Asisten Manager Usaha dan Staff pengola Pasar Jaya Induk Kramat Jati yang memberikan izin, motivasi dan kemudahan dalam melaksanakan penelitian.

Peneliti menyadari bahwa penelitian skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Karena itu, peneliti dengan rendah hati menerima kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, peneliti berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan juga inspirasi bagi pembaca.

Jakarta, 4 Mei 2026

Peneliti,

Mohamad Ghuftron Setiawan

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, khususnya pada pelayanan perpanjangan Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU) di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur. Permasalahan utama yang muncul adalah belum optimalnya pelayanan yang ditandai dengan kesenjangan antara pedagang dalam memenuhi kewajibannya dengan pelaksanaan di lapangan, kurangnya sosialisasi informasi, serta masih adanya pedagang yang tidak melakukan perpanjangan SIPTU secara tepat waktu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU yang ditinjau dari 6 aspek, yaitu: aspek akurasi dan kelengkapan informasi, aspek akses publik dan mekanisme pengaduan, aspek sistem informasi manajemen dan monitoring, aspek keterbukaan proses pelayanan, aspek pemahaman prosedur pelayanan, serta aspek kemudahan memperoleh informasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU telah berjalan, ditandai dengan adanya SOP, kejelasan peran petugas, serta peningkatan jumlah perpanjangan SIPTU dalam periode tertentu. Namun, implementasinya belum optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan penyebaran informasi, prosedur yang dianggap panjang, serta rendahnya pemahaman pedagang terhadap kewajiban perpanjangan. Dalam rangka optimalisasi penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU di Pasar Jaya Induk Kramat Jati penulis menyarankan: a) Standarisasi dan digitalisasi informasi. b) Optimalisasi sistem pengaduan. c) Integrasi sistem informasi partisipatif. d) Visualisasi prosedur alur pelayanan. e) Edukasi dan sosialisasi berkelanjutan. f) Pengembangan media informasi digital.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Transparansi; Pelayanan Publik; SIPTU

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of implementing accountability and transparency in public services, especially in the service of extending the Business Place Use Permit (SIPTU) at Pasar Jaya Induk Kramat Jati, East Jakarta City. The main problems that arise are the lack of optimal service which is characterized by gaps between traders in fulfilling their obligations and implementation in the field, lack of information socialization, and there are still traders who do not extend SIPTU on time. The purpose of this study is to analyze how the application of accountability and transparency in the SIPTU extension service is reviewed from 6 aspects, namely: aspects of accuracy and completeness of information, aspects of public access and complaint mechanisms, aspects of management and monitoring information systems, aspects of openness of service processes, aspects of understanding service procedures, and aspects of ease of obtaining information. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. From the results of the study, it can be concluded that the implementation of accountability and transparency in the SIPTU extension service has been running, characterized by the existence of SOPs, clarity of the role of officers, and an increase in the number of SIPTU extensions in a certain period. However, the implementation is not optimal because there are still obstacles such as limited information dissemination, procedures that are considered long, and traders' low understanding of the obligation to renew. In order to optimize the implementation of accountability and transparency in the SIPTU extension service at Pasar Jaya Induk Kramat Jati, the author suggests: a) Standardization and digitization of information. b) Optimization of the complaint system. c) Integration of participatory information systems. d) Visualization of service flow procedures. e) Continuous education and socialization. f) Development of digital information media.

Keywords: Accountability; Transparency; Public Services; SIPTU

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Permasalahan	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori	13
B. Konsep Kunci.....	30
C. Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Metode Penelitian.....	32

B. Teknik Pengumpulan Data	33
C. Instrumen Penelitian.....	36
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN	41
A. Penyajian Data	41
B. Pembahasan.....	59
C. Sintesis Pemecahan Masalah.....	73
BAB V PENUTUP	76
A. Kesimpulan	76
B. Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	
1. Surat Pengantar Penelitian	
2. Surat Izin Penelitian	
3. Turnitin	
4. Prosedur Perpanjangan SIPTU	
5. Pedoman Wawancara	
6. Transkrip Wawancara	
7. Daftar Riwayat Hidup	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Status Perpanjangan SIPTU Tahun 2025	5
Tabel 1.2 Jumlah Perpanjangan SIPTU Periode Juli - Desember Tahun 2025	8
Tabel 3.1 Key Informant	34

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pasar Jaya Induk Kramat Jati Blok A-H.....	3
Gambar 1.2 SIPTU Pasar Jaya Induk Kramat Jati	4
Gambar 1.3 SOP Pelayanan Administrasi Tempat Usaha.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	31
Gambar 3.1 Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Divisi Usaha.....	42
Gambar 4.2 Lokasi dan Fasilitas Umum Pasar Jaya Induk Kramat Jati	43
Gambar 4.3 Surat Pemberitahuan Informasi Perpanjangan SIPTU	61
Gambar 4.4 Sistem Aplikasi JakPas Perpanjangan SIPTU.....	63
Gambar 4.5 Surat Permohonan Dan Pembayaran Perpanjangan SIPTU	65
Gambar 4.6 Mekanisme Pelayanan Administrasi Usaha	66
Gambar 4.7 Sintesis Pemecahan Masalah.....	75

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pasar adalah tempat dimana pembeli dan penjual bertemu untuk melakukan transaksi perdagangan (Fahmi et al., 2021). Pasar tradisional adalah pasar yang dibangun dan dikelola oleh pihak Pemerintah, Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Swasta, Koperasi, dan Swadaya Masyarakat. Bentuk tempat usahanya berupa toko, kios, los, dan tenda yang dikelola oleh pedagang usaha mikro, kecil, menengah dan koperasi. Dari aspek pembangunan pasar dapat membantu menyediakan kebutuhan barang sandang, pangan dan papan. Dalam transaksi perdagangan, tawar-menawar menjadi ciri khas antara konsumen dan pelaku usaha. Secara umum pasar berperan sebagai sarana distribusi berbagai barang dan jasa dalam masyarakat yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen maupun pelaku usaha untuk memenuhi kebutuhan serta mendukung aktivitas ekonomi (Kristinawati et al., 2025).

Pada level kebijakan dalam pengelolaan pasar tradisional di Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Daerah Khusus Jakarta, pengaturan khusus dan rinci diatur dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah. Bila dibaca peraturan tersebut BUMD didirikan bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan umum berupa penyediaan barang dan atau jasa yang berkualitas bagi kebutuhan hajat hidup masyarakat. Aspek pelayanan umum dan kebutuhan masyarakat yang dimaksud antara lain air minum, pasar, dan transportasi (PP No.54/2017). Berhubungan dengan pasar tradisional selanjutnya ditindaklanjuti melalui Peraturan Daerah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Perusahaan Umum Daerah Pasar Jaya. Pasar Jaya merupakan bagian dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) milik Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang melaksanakan pelayanan umum dalam bidang usaha pengelolaan area pasar,

properti, dan pengembangan bisnis. Pasar Jaya bertugas dalam pengelolaan area pasar dan membina pedagang pasar agar menjadikan pasar yang unggul dan modern, dan menekan inflasi (Perda No.7/2018).

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah memegang peran yang sangat strategis untuk memastikan seluruh warga memperoleh pelayanan yang berkualitas tanpa adanya pandang bulu. Hal tersebut selaras dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, adil, transparan, serta berorientasi pada kepentingan masyarakat sebagai penerima layanan. Sebagaimana dimaksud pada pasal 1 ayat 1 yang berbunyi:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Perumda (Perusahaan Umum Daerah) sebagai Badan Usaha Milik daerah yang memiliki fungsi pelayanan kepada masyarakat, dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas serta menjalankan kinerja sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Perumda Pasar Jaya menjadi salah satu contoh Perumda yang melaksanakan pelayanan publik di bidang pengelolaan pasar. Dalam pengelolaan pasar jenis jenis pelayanan yang biasa dilakukan diantaranya yaitu Perjanjian Pemakaian Tempat Usaha (PPTU), Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU), Sertifikat Hak Pemakaian Tempat Usaha (SHPTU), Pengalihan Hak/ Balik Nama, Perubahan Tipe Tempat Usaha, Perubahan Jenis Jualan, Pedagang Pelataran, dan lain-lainnya (Perdir No. 117/2023).

Perumda Pasar Jaya memegang peranan strategis dalam mengelola berbagai pasar yang berada dan tersebar di berbagai wilayah di Kota Jakarta. Salah satu Unit Pasar Besar (UPB) yang dikelola berada di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur. Peran unit UPB tidak hanya mencakup penyediaan sarana fisik,

tetapi juga pengaturan tata kelola pedagang agar aktivitas perdagangan berlangsung tertib dan meningkatkan ekonomi masyarakat serta meningkatkan pendapatan daerah. Berlandaskan peraturan tersebut, Pasar Jaya ditetapkan menjadi pelaksana pelayanan umum bidang pengelolaan pasar dan menegaskan bahwa pelayanan harus dilakukan secara akuntabel dan transparan sesuai prinsip tata kelola perusahaan yang baik. Sebagai salah satu pengelola UPB, Pasar Jaya Induk Kramat Jati memegang tanggung jawab strategis dalam mendukung stabilitas ekonomi masyarakat khususnya di Kota Jakarta Timur. Dengan demikian, optimalisasi peran pasar dalam pelayanan yang akuntabel dan transparan menjadi kunci bagi terciptanya ekosistem perdagangan yang berkelanjutan dan terpercaya.



Gambar 1.1 Pasar Jaya Induk Kramat Jati Blok A-H

Sumber: Dokumentasi area pasar (diolah oleh Peneliti, 2026)

Salah satu instrumen administratif penting dalam pengelolaan pasar, yaitu Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU). SIPTU merupakan dokumen penting bagi pedagang untuk menempati kios, los, atau area tempat usaha yang dikelola oleh Pasar Jaya. SIPTU diperkenalkan sebagai bentuk kepastian hukum untuk pedagang berdagang secara sah dan melindungi dari kemungkinan sengketa hak pakai tempat usaha, sehingga mereka dapat lebih tenang dalam menjalankan usahanya. Dengan keberadaan SIPTU, semua hal terkait dengan hak pakai seperti nama, lokasi dan masa berlaku tertulis secara lugas dengan memastikan bahwa

semua peraturan dalam area pasar bersifat mengikat agar pedagang tidak menyalahgunakan SIPTU sebagaimana sesuai ketentuan yang berlaku.

pasar jaya

SURAT IJIN PEMAKAIAN TEMPAT USAHA (SIPTU)
(PERDA 7 TAHUN 2018)

PASAR : **INDUK KRAMAT JATI - UNIT PASAR BESAR**

DIREKSI PERUSAHAAN UMUM DAERAH PASAR JAYA

No. 100101.0572

Memberikan izin kepada :
Nama :
Alamat :
Tempat/Tgl. Lahir :
No. KTP :
Kewarganegaraan :
Nama Badan Usaha :
Alamat Badan Usaha :

Untuk memakail tempat usaha milik Perusahaan Umum Daerah Pasar Jaya di :
Pasar : **INDUK KRAMAT JATI**
Blok : **A** Lantai : **L00** Lgs : **CSB** No : **088**
Tempat usaha : **POTENSI A**
Klasifikasi Pasar : **8.40 M2**
Luas :
Hak pakai : **18 DESEMBER 2024 S/D 17 DESEMBER 2044**

Dengan bangunan :
a. Atap : **SPANDUK**
b. Tiang : **SETON**
c. Dinding : **PARTISI WIREMESH**
d. Lantai : **FLOOR HARDENER**

Jenis Jualan : **MADU BUNN PANGAN II**
Macam dagangan : **BUAH-BUAHAN**
Jumlah yang harus dibayar : **99.012**

URAIAN	NILAI
SIPTU BARU	-
SIPTU PERPANJANGAN	79.200
BIAYA BALIK NAMA PIHAK I	-
BIAYA BALIK NAMA PIHAK II	-
PERUBAHAN JENIS JUALAN	-
FORMULIR SIPTU	10.000
PPN 11 %	9.812
JUMLAH	99.012

BERLAKU S/D : **17 DESEMBER 2026**

No. Seri : **AB119747**

Foto 2 X 3 cm Berwarna

Jakarta, 06 JANUARI 2026
DIREKSI / MANAGER AREA / UPB
PASAR INDUK KRAMAT JATI
AGUS LAMUN, SE
NIP. 0136

TIDAK BERLAKU UNTUK JAMINAN BANG DAN TIDAK DAPAT DIPERJUALBELIKAN / DIALIHKAN TANPA IJIN DIREKSI PERUMDA PASAR JAYA

Gambar 1.2 SIPTU Pasar Jaya Induk Kramat Jati

Sumber: Dokumentasi SIPTU (diolah oleh Peneliti, 2026)

Dari hasil pengamatan peneliti, dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan SIPTU di Pasar Jaya Induk Kramat Jati sering kali ditemui berbagai kendala. Mulai dari alur perpanjangan SIPTU seperti melengkapi dokumen persyaratan, mengisi formulir yang dianggap membingungkan oleh pedagang, serta sosialisasi mengenai perpanjangan yang dilakukan hanya mendekati masa akan habis membuat

pedagang tidak memperpanjang SIPTU secara tepat waktu, dengan kondisi seperti ini banyak juga pedagang yang tidak mengetahui bahwa SIPTU merupakan salah satu dokumen yang perlu di perpanjang setiap tahunnya. Kondisi inilah yang menyebabkan pelayanan berjalan dengan lambat, ditambah dengan adanya keluhan dari pedagang kepada pengelola yang merasa pelayanan perpanjangan SIPTU belum berjalan optimal. Sejak tahun 2025 terdapat sejumlah pedagang yang tidak memperpanjang SIPTU secara tepat waktu, hal itu diperkuat oleh tabel yang ada dibawah ini.

Tabel 1.1
Status Perpanjangan SIPTU Tahun 2025

Status Perpanjangan SIPTU Bangunan U-Shape Blok A - H Tahun 2025		
Status Perpanjangan SIPTU	Jumlah Tempat Usaha	Persentase (%)
Sudah Perpanjang	1.538	70
Belum Perpanjang	651	30
Jumlah	2.189	100

Sumber: Laporan Tahunan Pasar Induk Kramat Jati (diolah oleh Peneliti, 2026)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas diketahui bahwa dari total perpanjangan izin SIPTU yang wajib diperpanjang pada tahun 2025, hanya 1.538 pedagang yang telah menyelesaikan proses perpanjangannya tepat waktu. Sementara itu, sebanyak 651 pedagang belum melakukan perpanjangan. Dapat disimpulkan sebanyak 30% menunjukkan adanya kesenjangan antara pedagang dalam memenuhi kewajibannya dengan kenyataan di lapangan dan jika dilihat dari perspektif akuntabilitas dan transparansi pelayanan hal ini dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan Perumda Pasar Jaya Induk Kramat Jati terutama dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pengelolaan pasar. Oleh karena itu, diperlukan penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan agar mencapai tata kelola perumda yang baik.

Berdasarkan masalah yang terjadi dan seiring berjalannya pelayanan perpanjangan SIPTU, Pihak pengelola Perumda Pasar Jaya Induk Kramat Jati telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU. Menurut Nengsih et al., (2019) Akuntabilitas pelayanan publik adalah kemampuan penyelenggara pelayanan untuk bertanggung jawab atas seluruh proses, keputusan, dan hasil layanan kepada masyarakat dan atasan sesuai ketentuan yang berlaku. Sementara itu, Transparansi pelayanan publik adalah kemampuan penyelenggara layanan untuk menyampaikan semua informasi terkait prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Dalam perpanjangan SIPTU di Pasar Jaya Induk Kramat Jati, akuntabilitas dan transparansi saling berkaitan dan menentukan keberlanjutan layanan. Dalam akuntabilitas memastikan bahwa petugas menjalankan prosedur dengan cara yang konsisten dan profesional, sehingga pedagang mendapatkan layanan yang tepat waktu dan sesuai standar. Kemudian dalam transparansi pedagang harus memiliki pemahaman yang jelas tentang persyaratan, alur proses, dan biaya perpanjangan SIPTU agar tidak ragu untuk mendapatkan izin tepat waktu.

Pelayanan perpanjangan SIPTU berpedoman pada prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) yaitu secara partisipasi, pertanggungjawaban, kemandirian, kewajaran, akuntabilitas dan keterbukaan. Selanjutnya sumber daya manusia dalam melayani perpanjangan SIPTU di Pasar Jaya Induk Kramat Jati dipimpin oleh satu orang Manager Usaha yang dalam kedudukannya dibantu oleh 1 (satu) orang Asisten Manager Usaha dan 4 (empat) orang staff usaha. Dalam pelaksanaan tugasnya, Pasar Induk membutuhkan kemampuan yang ahli dalam bidangnya di setiap pegawai. Adapun tingkat pendidikan pegawai saat ini setara Sarjana, empat orang sudah pegawai tetap dan tiga orang tenaga kontrak. Dengan perbedaan status tersebut dapat mempengaruhi terkait tingkat kemahiran dan keahlian pengalaman dalam bekerja, kecakapan berkomunikasi yang berdampak pada kinerja yang dihasilkan oleh pegawai.

	PERUSAHAAN UMUM DAERAH PASAR JAYA	
	STANDARD OPERATING PROCEDURE Prosedur Perpanjangan SIPTU (di 1 (Satu) Lokasi UPB atau Pasar yang menjadi Kantor Area)	Nomor : III/D-KBK/SOP-TU/20 No. Revisi : 00 Jumlah Halaman : 02 Tanggal Efektif : 14 JUN 2023

Gambar 1.3 SOP Pelayanan Administrasi Tempat Usaha

Sumber: Peraturan Direksi Pasar Jaya No.117/2023 (diolah oleh Peneliti, 2026)

Peneliti juga menyertakan beberapa hal penting lainnya seperti *Standard Operating Procedure* (SOP) yaitu peraturan resmi dari Perumda Pasar Jaya No.117 tentang ketentuan penggunaan tempat usaha, sarana pendukung dan pedagang pelataran di pasar-pasar milik perusahaan umum daerah pasar jaya, dimana di dalam peraturan tersebut terdapat aturan terkait dengan perpanjangan SIPTU dan juga terdapat mekanisme pelayanan. Pedagang diwajibkan melakukan perpanjangan SIPTU setiap tahunnya, yaitu dengan cara pedagang melengkapi dokumen persyaratan dan hanya perlu mengisi formulir perpanjangan SIPTU, setelah itu pengecekan dokumen dan pengajuan serta persetujuan perpanjangan SIPTU dilakukan oleh pengelola yaitu Asisten Manager Usaha, Nilai dan perhitungan biaya administrasi perpanjangan SIPTU mengacu pada SK Direksi, pencetakan dan paraf SIPTU baru ditandatangani oleh Manager Area.

Dengan penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan administrasi usaha ini terdapat peningkatan jumlah perpanjangan SIPTU yang dilakukan pedagang dan dicetak oleh pengelola cukup signifikan sepanjang tahun berjalan di 6 (enam) bulan terakhir. Hal itu diperkuat oleh tabel yang ada dibawah ini.

Tabel 1.2

Jumlah Perpanjangan SIPTU Periode Juli - Desember Tahun 2025

Jumlah Perpanjangan SIPTU Periode Juli – Desember 2025						
Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember	Jumlah
179	113	160	82	72	269	875

Sumber: Monitoring SIPTU Pasar Induk Kramat Jati (diolah oleh Peneliti, 2026)

Tabel 1.2 menjelaskan selama penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU terdapat kenaikan yang cukup signifikan setiap bulannya terutama di bulan Desember sebanyak 269. Dengan demikian, keseluruhan pada periode 6 bulan terakhir saja jumlah SIPTU yang berhasil di perpanjang sebanyak 875. Walaupun proses perpanjangan SIPTU ini berjalan lancar pada kenyataannya masih ditemukan sejumlah hambatan yang dihadapi para pedagang, salah satunya berupa keluhan yang mereka sampaikan kepada pihak pengelola, keluhan tersebut terkait dengan tahapan yang panjang dan persyaratan prosedur yang dianggap tidak efisien untuk dipenuhi. Selain itu, terbatasnya saluran penyebaran informasi prosedur membuat terjadinya kesenjangan antara pedagang dalam memenuhi kewajibannya dengan pelaksanaan di lapangan. Komplain yang diterima oleh pengelola mencerminkan berbagai aspek yang mungkin belum sepenuhnya dipahami oleh pedagang. Berdasarkan laporan monitoring tahunan dan kejadian di lapangan pelayanan perpanjangan SIPTU tidak diterapkan secara konsisten maka hal ini menjadikan aspek akuntabilitas dan transparansi belum optimal. Ketidakoptimalan dalam pengurusan perpanjangan SIPTU berpotensi menimbulkan pedagang kehilangan tempat usaha akibat tidak melakukan perpanjangan dan dapat berdampak langsung pada keberlanjutan usahanya.

Good governance saat ini menjadi tema utama yang banyak dibahas dalam gagasan administrasi publik, karena dianggap sebagai kunci terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang efektif serta mampu memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Meningkatnya kesadaran, tingkat pendidikan, dan kemampuan kritis masyarakat, ditambah dengan derasnya arus globalisasi, membuat publik semakin menuntut pemerintah untuk menjalankan sistem pemerintahan yang mampu mempertanggungjawabkan setiap kebijakan secara terbuka serta tanggap dalam memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Model penyelenggaraan pemerintahan yang bersifat tertutup dan birokratis dinilai tidak lagi relevan dengan karakter masyarakat modern yang menginginkan partisipasi, keterbukaan, dan keadilan dalam proses pengambilan keputusan publik. Oleh sebab itu, munculnya tuntutan masyarakat bukanlah sesuatu yang dapat dihindari, tetapi justru harus dipandang sebagai dorongan positif bagi pemerintah untuk melakukan reformasi menuju tata kelola yang lebih baik. Dalam konteks ini, lembaga publik termasuk BUMD melalui Perumda seperti Pasar Jaya Induk Kramat Jati di Jakarta Timur juga memiliki kewajiban moral dan institusional untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam operasionalnya. Penerapan nilai akuntabilitas dan transparansi dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, memperbaiki kinerja layanan, serta menciptakan iklim pelayanan publik yang profesional dan berintegritas.

Mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik dapat terwujud ketika praktik pelayanan publik dilaksanakan secara optimal, transparan, dan disertai sikap tanggung jawab dari aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Agar prinsip akuntabilitas dan transparansi benar-benar tercermin dalam penyelenggaraan pelayanan, pemerintah harus memastikan bahwa setiap proses pelayanan dapat diakses dan dipahami dengan mudah oleh pengguna layanan. Hal ini selaras sebagaimana dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa prosedur pelayanan wajib dirancang secara sederhana, tidak rumit, mudah dipahami, serta ditampilkan secara jelas melalui alur pelayanan yang tersedia di area layanan. Selain itu, informasi terkait rincian biaya dan estimasi waktu penyelesaian pelayanan harus disampaikan

secara terbuka dan dicetak atau dipasang dengan memperhatikan kondisi ruang pelayanan agar masyarakat mudah mengetahuinya. Pemerintah juga berkewajiban memberikan pertanggungjawaban atas seluruh kegiatan dan proses pelayanan yang telah dilaksanakan, baik kepada publik maupun kepada pimpinan unit layanan. Pertanggungjawaban tersebut harus disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai bentuk komitmen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya (PermenPANRB No. 15/2014).

Dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini, peneliti mengkaji dan mempertimbangkan hasil penelitian sebelumnya sebagai rujukan yang relevan dan dapat dipercaya untuk memperkuat landasan pustaka. Penelitian pertama dilakukan oleh Putri (2018) dari Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Airlangga dengan judul Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa rendahnya transparansi menyebabkan masyarakat menghadapi kesulitan dalam memahami alur pelayanan dan dokumen yang harus disiapkan. Minimnya kejelasan tersebut memperbesar peluang terjadinya miskomunikasi antara pemohon dan petugas layanan, sehingga waktu penyelesaian menjadi tidak efisien. Sementara itu, akuntabilitas yang tidak optimal memberikan ketidakpastian mengenai hasil akhir pelayanan, baik dari segi waktu penyelesaian maupun kualitas output layanan.

Sementara itu penelitian lainnya dilakukan oleh Rismayadi (2019) dari Program Studi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Galuh dengan judul Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat akuntabilitas dan transparansi belum optimal, seperti pegawai kurang responsif, kurangnya informasi terperinci tentang prosedur, sarana prasarana dan sumber daya terbatas.

Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam layanan perpanjangan izin pemakaian tempat usaha ataupun pelayanan publik lainnya dapat meningkatkan tata kelola pemerintah maupun perusahaan yang dikelola oleh pemerintah. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya memfokuskan perhatian pada layanan publik di instansi pemerintahan, seperti dinas perizinan atau kantor pelayanan terpadu. Namun belum banyak kajian yang meneliti akuntabilitas dan transparansi dalam konteks Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Perumda seperti Pasar Jaya yang memiliki orientasi pelayanan umum dan bisnis. Perbedaan karakter tersebut menjadikan penelitian ini relevan untuk menilai bagaimana penerapan prinsip *good governance* diterapkan dalam unit layanan semi privat.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjawab persoalan praktis, tetapi juga memperluas pengembangan kajian administrasi publik di bidang tata kelola pelayanan pengelolaan pasar tradisional dan dapat menjadi rekomendasi konkret bagi Pasar Jaya untuk memperbaiki mutu pelayanan dan meningkatkan kepatuhan pedagang. Hal ini menjadi dasar perlunya penelitian lebih lanjut pada pelayanan perpanjangan SIPTU secara akuntabel dan transparan di Pasar Jaya Induk Kramat Jati.

Oleh karenanya, peneliti kemudian memutuskan untuk melakukan penelitian terkait dengan **“Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU) Di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur”**

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan tersebut, maka dapat rumusan permasalahan penelitian ini adalah: “Bagaimana penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur?”.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah: “Menganalisis penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur”.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat terhadap Dunia Akademik

- a. Menjadi bahan pustaka dan referensi bagi penelitian selanjutnya dalam meneliti hal terkait akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, khususnya pada konteks pelayanan administrasi perpanjangan SIPTU di Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) bidang pengelolaan pasar.
- b. Mengembangkan keilmuan kajian administrasi publik yang berkaitan dengan konsep akuntabilitas dan transparansi melalui penerapannya dalam pelayanan perpanjangan SIPTU secara akuntabel dan transparan.

2. Manfaat terhadap Dunia Praktis

- a. Sebagai bahan informasi untuk pengelola yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan administrasi pemakaian tempat usaha secara akuntabel dan transparan, serta memperkuat kepatuhan pedagang dalam pelayanan perpanjangan SIPTU.
- b. Sebagai saran dan masukan untuk pelaksanaan Perpanjangan SIPTU dan mendorong optimalisasi penggunaan teknologi informasi berbasis digital di Pasar Jaya atau Perusahaan BUMD lainnya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan serta hasil dari analisis data yang dilakukan oleh peneliti melalui hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya terkait judul “ Penerapan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Pemakaian Tempat Usaha (SIPTU) di Pasar Jaya Induk Kramat Jati Kota Jakarta Timur”. Maka dapat dibuat kesimpulan dengan uraian, sebagai berikut:

1. Penerapan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Perpanjangan SIPTU

Penerapan akuntabilitas dalam pelayanan perpanjangan SIPTU menunjukkan bahwa secara administratif telah memenuhi unsur-unsur utama akuntabilitas, seperti adanya regulasi yang jelas, prosedur yang terstandar, serta sistem monitoring yang berjalan secara berkala. Informasi pelayanan yang diberikan kepada pedagang juga telah akurat dan lengkap, serta didukung oleh sistem pencatatan dan pelaporan yang cukup sistematis. Meskipun begitu, akuntabilitas yang diterapkan masih bersifat internal dan belum sepenuhnya partisipatif. Akses informasi publik masih terbatas, mekanisme pengaduan belum dimanfaatkan secara optimal, serta partisipasi pedagang dalam memenuhi kewajiban administratif masih rendah. Kondisi ini menunjukkan bahwa akuntabilitas masih perlu untuk lebih dioptimalkan.

Secara teoritis, temuan ini memperkuat konsep bahwa akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga mencakup keterlibatan publik dan keterbukaan informasi. Secara praktis, hasil penelitian ini mengindikasikan perlunya penguatan sistem informasi yang lebih terbuka serta strategi peningkatan partisipasi pedagang agar akuntabilitas dapat berjalan secara lebih efektif.

2. Penerapan Transparan Dalam Pelayanan Perpanjangan SIPTU

Penerapan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU menunjukkan bahwa pengelola telah berupaya membuka informasi terkait prosedur, biaya, dan proses pelayanan kepada pedagang. Keterbukaan ini terlihat dari penyampaian informasi secara langsung serta adanya kejelasan dalam struktur biaya dan mekanisme pelayanan. Meskipun begitu, transparansi tersebut masih belum optimal karena belum didukung oleh sistem informasi yang terintegrasi dan mudah diakses. Penyampaian informasi masih bersifat konvensional dan terbatas pada komunikasi langsung, sehingga pemahaman pedagang terhadap prosedur pelayanan masih bervariasi. Selain itu, kemudahan dalam memperoleh informasi juga masih menjadi kendala utama karena belum adanya pemanfaatan teknologi informasi secara maksimal.

Secara teoritis, temuan ini menunjukkan bahwa transparansi belum sepenuhnya mencapai kondisi ideal yang menekankan keterbukaan informasi yang luas dan aksesibilitas yang tinggi. Secara praktis, hal ini mengindikasikan perlunya inovasi dalam penyediaan informasi pelayanan, khususnya melalui digitalisasi dan pengembangan media komunikasi yang lebih efektif.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan beberapa saran untuk meningkatkan penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan perpanjangan SIPTU sebagai berikut:

1. Penerapan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Perpanjangan SIPTU

Pihak pengelola Pasar Jaya Induk Kramat Jati perlu memperkuat implementasi akuntabilitas dengan tidak hanya berfokus pada kepatuhan administratif, tetapi juga pada keterlibatan pengguna layanan bersama pedagang. Pengembangan sistem informasi pelayanan berbasis digital menjadi langkah strategis agar data pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai alat kontrol internal, tetapi juga dapat diakses oleh pedagang secara mandiri, seperti pengecekan status

SIPTU dan masa berlaku. Selain itu, mekanisme pengaduan perlu dioptimalkan melalui penyediaan kanal yang lebih mudah diakses, seperti layanan berbasis pesan singkat atau platform digital, disertai dengan sosialisasi yang intensif agar pedagang memahami fungsi dan manfaatnya.

Pengelola juga dapat meningkatkan program edukasi dan pendampingan kepada pedagang guna mendorong kesadaran administratif dan partisipasi aktif dalam proses pelayanan. Dengan demikian, akuntabilitas tidak hanya bersifat internal, tetapi berkembang menjadi akuntabilitas publik yang partisipatif.

2. Penerapan Transparansi Dalam Pelayanan Perpanjangan SIPTU

Dalam aspek transparansi, Pihak pengelola Pasar Jaya Induk Kramat Jati dapat melakukan transformasi sistem penyampaian informasi dari yang bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi informasi. Penyediaan media informasi digital seperti *website* resmi, media sosial, atau aplikasi layanan akan meningkatkan kemudahan akses informasi bagi pedagang. Selain itu, informasi pelayanan perlu disajikan dalam bentuk yang lebih sederhana dan komunikatif, misalnya tampilan infografis, papan informasi visual seperti poster, banner atau panduan pelayanan yang ditempatkan di area strategis di area pasar, sehingga dapat dipahami oleh seluruh kalangan pedagang.

Pengelola juga perlu memperkuat keterbukaan proses pelayanan melalui penyajian alur pelayanan yang lebih jelas dan terstandar, baik secara offline maupun online, agar pengguna layanan dapat memahami prosedur tanpa ketergantungan pada petugas. Upaya ini akan meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus memperkuat kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Bahartiar, B., & Arwadi, F. (2020). *Analisa Data Penelitian Kualitatif: Konsep, Teknik, Prosedur Analisis* (2020)
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2011). *The Sage handbook of qualitative research*. sage.
- Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses melalui iPusnas.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif*/Lexy J. Moleong.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung Penerbit ALFABETA, cv.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). *Pelayanan publik*.
- Sedarmayanti (2022). *Administrasi Pembangunan Kontemporer Di Era Industri 4.0 Dan Masyarakat 5.0*. Bandung Penerbit Refika Aditama. Diakses melalui iPusnas
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S. Pd. ALFABETA, cv.

B. Artikel Jurnal

- Daruhadi, G., & Sopiati, P. (2024). Pengumpulan data penelitian. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(5), 5423–5443.
- Fahmi, S., Ardiansah, & Aprialdi, D. (2021). Model Pengaturan yang Efektif Terkait Pengelolaan Pasar Tradisional di Indonesia. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 16(2), 282–290. <https://ejurnalunsam.id/index.php/jhsk>

- Jailani, M. S. (2023). Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9.
- Krina, L. L., & Lalolo, L. (2003). Indikator dan alat ukur prinsip akuntabilitas, transparansi dan partisipasi. *Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*.
- Kristinawati, N. L., Lukman, J. P., & Wirantari, I. D. A. P. (2025). Perspektif Good Governance dalam Revitalisasi Pasar Rakyat Gianyar. *Socio-Political Communication and Policy Review*, 2(1).
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 2(1), 43–55.
- Mareta, F. C., & Fakih, F. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 6(2), 231–240.
- Mustika, R. N. (2023). *Penerapan Prinsip Good Governance Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Di Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh*. Universitas Andalas.
- Nengsih, W., Adnan, M. F., & Eriyanti, F. (2019). Penerapan Prinsip Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kelurahan Alai Parak Kopi Kota Padang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(1), 112–120. <https://jmiap.ppj.unp.ac.id>
- Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833.
- Putri, F. M. W. I. (2018). *Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya)*. Universitas Airlangga.

Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.

Rismayadi, D. (2019). Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(1), 8–14.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Daerah DKI Jakarta Nomor 7 Tahun 2018 tentang Pengelolaan dan Pengembangan Usaha Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Pasar Jaya

Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Pasar Jaya Nomor 117 Tahun 2023 Tentang ketentuan penggunaan tempat usaha, sarana pendukung dan pedagang pelataran di pasar-pasar milik perusahaan umum daerah pasar jaya

Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Pasar Jaya Nomor 132 Tahun 2023 Tentang organisasi dan uraian tugas divisi, bidang, unit area, unit pelaksana, subbidang, seksi, pasar, supervisor, kasir dan subseksi

D. Web Site

<https://www.pasarjaya.co.id/history>

https://youtu.be/aiKCXr_XtP8?si=VUatTTfxqCSifdzH