



Sosialisasi Tata Kelola Terminal Pakupatan Berbasis *Good Public Governance* Di Kota Serang Banten

Harjito S. Darmojo^{1*}, Siti Humulhaer², Pandri Zulfikar³, Yusmedi Yusuf⁴, Muhammad Rizqi Fadhlillah⁵

^{1,2,3,4} Program Pascasarjana, Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

⁵ Fakultas Hukum, Universitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118

E-mail:* hsdarmojo@unis.ac.id

Doi : <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v7i3.3420>

Info Artikel:

Diterima :

2026-08-16

Diperbaiki :

2026-08-20

Disetujui :

2026-08-20

Kata Kunci: Good Public Governance, Terminal Pakupatan, Tata Kelola Transportasi

Abstrak: Penerapan prinsip Good Governance di sektor transportasi publik merupakan langkah strategis untuk mewujudkan pelayanan yang aman, transparan, dan akuntabel. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan untuk mensosialisasikan dan mengedukasi penerapan tata kelola berbasis GPG di Terminal Tipe A Pakupatan Kota Serang, Banten, yang melibatkan pengelola terminal, awak kendaraan, pelaku UMKM, dan penumpang. Metode pelaksanaan dilakukan melalui dua tahapan: persiapan (analisis kebutuhan), pelaksanaan (sosialisasi interaktif dan Focus Group Discussion). Sosialisasi ini berhasil menumbuhkan kesadaran kolektif mengenai pentingnya keterbukaan informasi, eliminasi praktik percaloan, dan penguatan pelayanan prima. Keberlanjutan penerapan prinsip Good Governance di Terminal Pakupatan membutuhkan sinergi yang konsisten antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat demi terciptanya sistem transportasi darat yang efisien dan berorientasi pada kepuasan publik.

Abstract: The implementation of Good Governance principles in the public transportation sector is a strategic step toward achieving safe, transparent, and accountable services. This community service activity aims to socialize and educate stakeholders on the application of GPG-based governance at the Type A Pakupatan Terminal in Serang City, Banten, involving terminal management, vehicle crews, and passengers. The execution method was carried out in two stages: preparation (needs assessment) and implementation (interactive socialization and Focus Group Discussions). This activity successfully fostered collective awareness regarding the importance of

Keywords: *Good Public Governance, Pakupatan Terminal, Transportation Governance*

information transparency, the elimination of ticket scalping practices, and the strengthening of service excellence. Sustainable application of Good Governance principles at Pakupatan Terminal requires consistent synergy among the government, the private sector, and the community to create an efficient land transportation system oriented toward public satisfaction.

Pendahuluan

Transportasi publik merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat, pertumbuhan ekonomi, serta pemerataan pembangunan. Sebagai sarana yang menghubungkan berbagai wilayah, transportasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang aman, nyaman, terjangkau, dan berkelanjutan. Dalam konteks penyelenggaraan transportasi darat, terminal bus memiliki fungsi vital sebagai simpul transportasi yang menjadi pusat perpindahan penumpang, pengaturan operasional angkutan, serta penyediaan berbagai layanan penunjang bagi masyarakat pengguna jasa transportasi (Dwi Astuti, 2023).

Sistem transportasi dibentuk oleh keterpaduan antara sarana, prasarana, regulasi, dan sumber daya manusia yang saling terintegrasi hingga menghasilkan jaringan prasarana serta pelayanan yang optima (Sahara, 2021). Pada era pembangunan modern, pengorganisasian sistem transportasi secara terstruktur dan terintegrasi menjadi hal yang krusial. Keberadaan terminal sebagai sarana pendukung berperan penting dalam menyelaraskan keterhubungan antarmoda, sehingga mampu memperlancar arus sirkulasi kendaraan, baik di tingkat lokal maupun regional, guna mewujudkan konektivitas yang efisien demi peningkatan kesejahteraan publik. Kota Serang sebagai ibu kota Provinsi Banten memiliki tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi, baik untuk kebutuhan ekonomi, pendidikan, pemerintahan, maupun sosial (Rifky, 2024).

Dominasi transportasi darat sebagai sarana mobilitas harian pekerja di Indonesia tidak terlepas dari pesatnya peningkatan kualitas sarana maupun prasarana pendukungnya (Dian, 2022). Keberadaan Terminal Bus Pakupatan Tipe A di Kota Serang menjadi salah satu infrastruktur penting yang melayani perjalanan antar kota dalam provinsi (AKDP) maupun antar kota antar provinsi (AKAP). Sebagai pusat aktivitas transportasi darat, terminal tersebut dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai permasalahan yang berkaitan dengan tata kelola terminal, seperti efektivitas pelayanan, kualitas

fasilitas, koordinasi antar pemangku kepentingan, keamanan, kenyamanan pengguna jasa, serta pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini dilakukan karena belum optimalnya penerapan prinsip-prinsip *Good Public Governance* dalam tata kelola Terminal Bus Pakupatan Tipe A di Kota Serang, terutama terkait aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas pelayanan. Selain itu masih terdapat kesenjangan antara ketentuan hukum yang mengatur pengelolaan terminal dengan praktik penyelenggaraan pelayanan di lapangan, sehingga kualitas pelayanan transportasi publik belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Terakhir belum terwujudnya kualitas pelayanan transportasi publik yang optimal, ditunjukkan oleh kemungkinan adanya kendala dalam penyediaan fasilitas, kenyamanan, keamanan, ketertiban, dan kemudahan akses bagi pengguna terminal. Peran mendasar dari sektor transportasi meliputi penyediaan konektivitas, mobilitas, serta rantai distribusi, yang menjadi pendorong utama bagi eksistensi dan dinamika kegiatan di sektor ekonomi, sosial, maupun budaya (Slamet, 2024).

Dalam perspektif hukum, penyelenggaraan terminal bus tidak terlepas dari kerangka regulasi yang mengatur sistem transportasi nasional dan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta berbagai peraturan pelaksanaannya telah memberikan dasar hukum bagi pengelolaan terminal dan penyelenggaraan pelayanan transportasi publik. Regulasi tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, efektif, efisien, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Sejalan dengan perkembangan paradigma hukum modern, konsep *Good Public Governance* menjadi salah satu pendekatan yang relevan dalam mewujudkan tata kelola pelayanan publik yang baik. *Good Public Governance* menekankan prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, supremasi hukum, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan keadilan dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun pelayanan publik. Penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam pengelolaan terminal bus diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan.

Pentingnya penerapan *Good Public Governance* dalam tata kelola terminal bus juga didasarkan pada kebutuhan untuk menciptakan sistem pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan aspek administratif, tetapi juga mampu memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Tata kelola yang baik akan mendorong terciptanya koordinasi yang efektif antarinstansi, peningkatan kualitas sarana dan

prasarana, optimalisasi pengawasan, serta penguatan mekanisme pengaduan dan evaluasi pelayanan. Dengan demikian, terminal bus tidak hanya berfungsi sebagai tempat naik dan turun penumpang, tetapi juga sebagai pusat pelayanan publik yang mampu memberikan pengalaman layanan yang berkualitas.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan positivistik dengan metode kualitatif. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran secara objektif mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan fakta empiris di lapangan. Metode kualitatif digunakan untuk menguraikan dan memahami data secara sistematis dengan berpedoman pada teori, konsep, serta ketentuan hukum yang berlaku (Creswell & Poth, 2018). Penelitian difokuskan pada penyelenggaraan pelayanan terminal serta proses keterlibatan masyarakat dalam mengidentifikasi permasalahan dan merencanakan aksi bersama.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pejabat Dinas Perhubungan dan pengelola terminal sebagai informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap penyelenggaraan terminal. Informan ditentukan secara purposive berdasarkan relevansi tugas, pengalaman, dan penguasaan informasi terhadap objek penelitian (Creswell & Poth, 2018). Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan dokumentasi.

Data sekunder terdiri atas bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Bahan hukum primer meliputi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, peraturan pemerintah yang berkaitan dengan transportasi dan terminal, Peraturan Menteri Perhubungan tentang penyelenggaraan terminal penumpang, serta peraturan daerah dan peraturan kepala daerah yang berkaitan dengan penyelenggaraan transportasi dan pelayanan publik di Provinsi Banten dan Kota Serang. Bahan hukum sekunder berupa buku, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan literatur yang relevan dengan pelayanan publik, transportasi, terminal, serta partisipasi masyarakat. Bahan hukum tersier berupa kamus hukum, ensiklopedia, dan situs resmi pemerintah yang digunakan untuk memperjelas konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur berdasarkan pedoman yang disusun sesuai fokus penelitian, sehingga peneliti memperoleh

informasi yang terarah sekaligus memberikan ruang kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara lebih luas. Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu. Sementara itu, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen kebijakan, laporan, data pelayanan, foto, dan dokumen lain yang relevan.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan model Miles et al. (2014), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kondensasi data dilakukan melalui proses pemilihan, pemfokusan, dan pengelompokan informasi berdasarkan tema penelitian. Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan secara naratif untuk melihat keterkaitan antara temuan empiris dengan teori, konsep, dan ketentuan hukum. Selanjutnya, kesimpulan ditarik dan diverifikasi secara berkelanjutan selama proses penelitian.

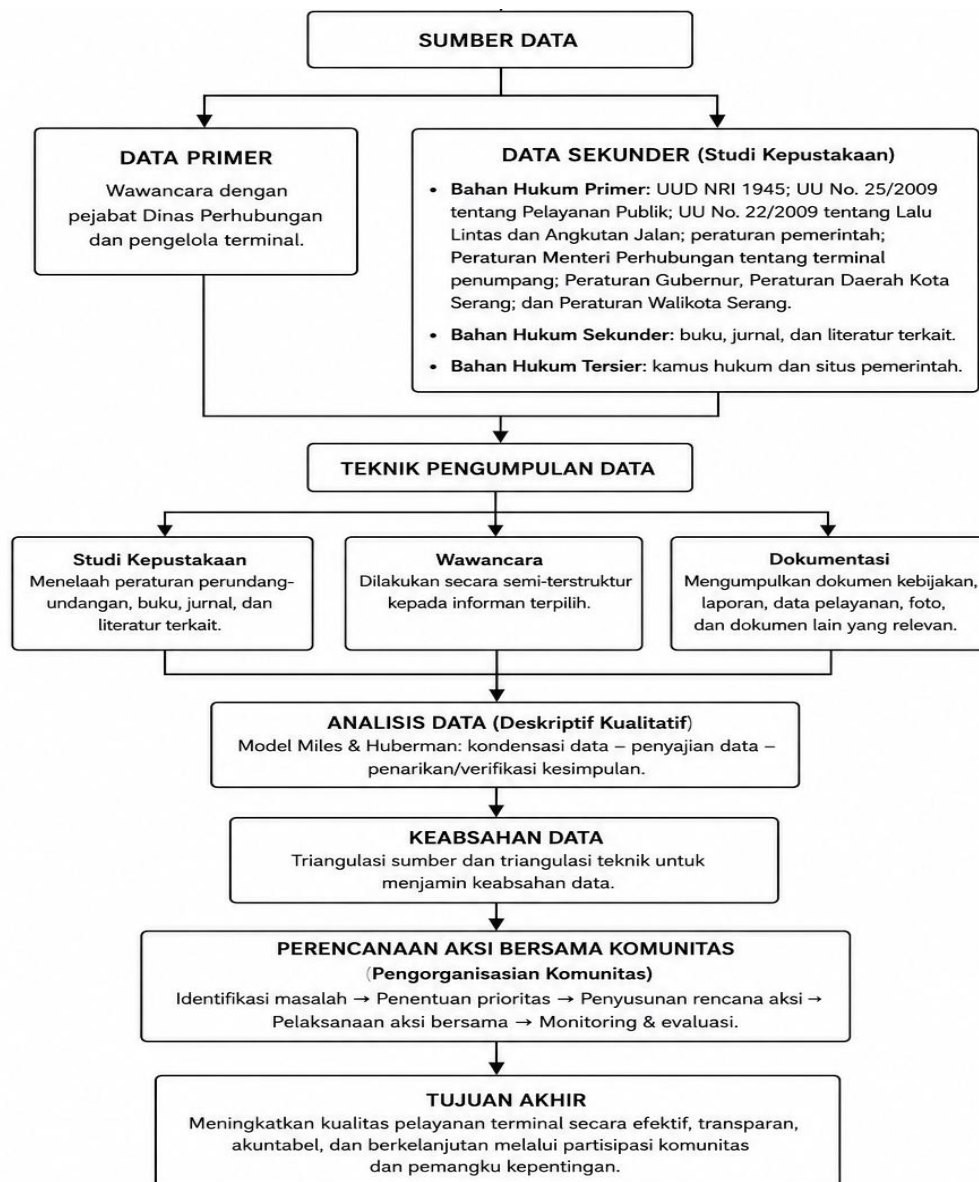
Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari pejabat Dinas Perhubungan, pengelola terminal, dan sumber informasi lain yang relevan. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan data dokumentasi dan hasil studi kepustakaan. Penggunaan triangulasi dimaksudkan untuk meningkatkan kredibilitas dan konsistensi temuan penelitian (Miles et al., 2014).

Perencanaan aksi bersama komunitas dilakukan secara partisipatif dengan melibatkan masyarakat dan pemangku kepentingan yang berkaitan dengan penyelenggaraan terminal. Proses pengorganisasian komunitas dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi dan pemetaan masalah, penentuan kebutuhan dan prioritas, penyusunan rencana aksi, pelaksanaan aksi, serta monitoring dan evaluasi.

Tahap identifikasi dilakukan dengan menggali permasalahan pelayanan dan kebutuhan masyarakat melalui wawancara, diskusi, dan dokumentasi. Hasil identifikasi kemudian digunakan untuk menentukan masalah prioritas berdasarkan tingkat kebutuhan, dampak, dan kemungkinan penyelesaiannya. Selanjutnya, komunitas bersama pemangku kepentingan menyusun rencana aksi yang memuat tujuan, bentuk kegiatan, pihak yang terlibat, waktu pelaksanaan, dan indikator keberhasilan.

Pelaksanaan aksi dilakukan secara kolaboratif dengan melibatkan komunitas, Dinas Perhubungan, pengelola terminal, serta pihak terkait sesuai dengan kewenangan masing-masing. Selanjutnya dilakukan monitoring dan evaluasi untuk

menilai pelaksanaan kegiatan, mengidentifikasi hambatan, dan merumuskan tindak lanjut. Proses ini diarahkan untuk memperkuat partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta mendorong perbaikan pelayanan terminal secara berkelanjutan sebagaimana prinsip partisipasi masyarakat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Republik Indonesia, 2009).



Gambar 1. Alur kegiatan

Hasil dan Pembahasan

Berikut hasil dan pembahasan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Terminal Pakupatan Serang Banten.

1. Gambaran Terminal Pakupatan



Gambar 2. Gambaran Umum Terminal Pakupatan



Gambar 3. Fasilitas Terminal Pakupatan

Berdasarkan data dari Balai Pengelola Transportasi Darat Wilayah VIII Provinsi Banten, Terminal Pakupatan merupakan infrastruktur transportasi publik berkategori Tipe A yang memegang peranan krusial sebagai simpul transportasi utama di wilayah Kota Serang. Secara administratif, letak geografis fasilitas publik ini berada di kawasan Jalan Raya Jakarta-Serang, tepatnya di Kelurahan Banjaragung, Kecamatan Cipocok Jaya, Kota Serang. Sebagai salah satu pusat transit penumpang

yang strategis, terminal ini menjadi titik temu bagi berbagai rute bus antarkota yang melintasi kawasan Serang, dengan titik keberangkatan awal yang dominan berasal dari wilayah Merak, Rangkasbitung, serta Labuan. Mobilitas lintas daerah yang difasilitasi oleh terminal ini mencakup sejumlah rute konektivitas penting, meliputi koridor Labuan - Jabodetabek, Merak - Jabodetabek, Merak menuju wilayah Jawa Barat, Merak ke jalur Lintas Jawa, hingga sebagian jaringan transportasi Jabodetabek yang mengarah ke Lintas Sumatra. Untuk mendukung interkoneksi moda yang terintegrasi, Terminal Pakupatan tidak hanya melayani armada besar, melainkan juga mengakomodasi berbagai jenis transportasi umum skala lokal seperti angkutan kota (angkot), angkutan pedesaan, layanan angkutan perintis, Mobil Penumpang Umum (MPU), hingga moda transportasi antarkota.

2. Kegiatan Sosialisasi

Kegiatan ini dilaksanakan Kamis 18 Juni 2026. Pada kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan oleh tim Program Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf kepada Stakeholder Terminal Pakupatan Serang Banten. Pemaparan dalam kegiatan ini mengenai optimalisasi Tata Kelola Terminal Pakupatan Berbasis Good Public Governance Di Kota Serang Banten. Kegiatan sosialisasi mengenai penerapan Good Public Governance di Terminal Tipe A Pakupatan Kota Serang dilaksanakan melalui dua tahapan utama:

1. Tahap Persiapan: Meliputi analisis kebutuhan (*need assessment*), koordinasi pengelola terminal
2. Tahap Pelaksanaan meliputi penyampaian materi interaktif, serta diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion) yang melibatkan Stakeholder dan pengelola terminal Pakupatan Serang banten



Gambar 4. Persiapan Kegiatan Sosialisasi

Pembahasan sosialisasi difokuskan pada lima pilar utama Good Public Governance. Untuk Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, profesional, dan akuntabel membutuhkan kesiapan sumber daya aparatur yang kompeten. Di samping itu, penegakan good governance secara substantif menuntut adanya sinergitas tripartit antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat (Mulyadi. 2017). Kolaborasi ini bertujuan untuk menyelaraskan peran serta fungsi tiap-tiap pemangku kepentingan agar tercipta keterpaduan langkah dalam penyelenggaraan pembangunan yang diadaptasi untuk sektor pelayanan publik transportasi darat.

Tabel 1. Pilar Governance dan Implementasinya dalam Peningkatan Pelayanan di Terminal Pakupatan

Pilar Governance	Implementasi di Terminal Pakupatan	Fokus Sosialisasi & Edukasi
Transparansi	Kejelasan tarif resmi, jadwal keberangkatan bus, serta rute angkutan.	Penyediaan papan informasi digital (<i>passengers display</i>), keterbukaan informasi publik, dan integrasi tiket elektronik.
Akuntabilitas	Kejelasan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) petugas terminal serta pengelolaan retribusi yang akuntabel.	Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan penumpang, pengawasan internal, dan penertiban calo.
Partisipasi	Keterlibatan masyarakat, UMKM lokal, dan serikat pengemudi dalam menjaga ketertiban.	Penguatan keterlibatan komunitas terminal dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keselamatan.
Responsivitas	Penanganan keluhan penumpang dan penyediaan posko informasi/pengaduan.	Pembentukan saluran aduan cepat (<i>helpdesk/hotline</i>) dan perbaikan fasilitas umum secara berkala.
Keadilan & Hukum	Penegakan aturan lalu lintas terminal, penertiban kendaraan liar, dan kesetaraan aksesibilitas.	Perlindungan konsumen, keadilan lapak bagi pelaku usaha mikro/UMKM, serta penyediaan fasilitas ramah disabilitas.

Sosialisasi ini dilakukan karena tim Pengabdian Kepada Masyarakat Pascasarjana Universitas Islam Syekh-Yusuf Tangerang membahas mengenai Tata Kelola Terminal Pakupatan yang belum maksimal dalam menerapkan Good

Governance Di Kota Serang Banten. Good governance sebagai fondasi tata kelola yang ideal di sektor publik dan swasta guna menopang keberlanjutan pembangunan serta peningkatan kesejahteraan publik (Moenir, 2005). Konsep ini menekankan perlunya transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, dan keadilan (Kumartomo, 2004) Pada domain pembangunan infrastruktur, pengintegrasian prinsip-prinsip tersebut krusial untuk mengoptimalkan efisiensi alokasi sumber daya, meredam risiko konflik sosial, serta memperkuat legitimasi dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah (Sela Ajeng, 2025). Dalam hal ini tim PKM menemukan beberapa hambatan pelaksanaan Tata Kelola Terminal Pakupatan Berbasis Good Governance Di Kota Serang Banten, diantaranya :

- a. Penurunan Praktik Informal, dalam unsur dalam terminal Pakupatan seperti pengemudi dan agen menyadari pentingnya pemberantasan calo serta kepatuhan terhadap tarif batas atas dan bawah yang ditetapkan pemerintah.
- b. Komitmen Pengelola: Petugas terminal berkomitmen untuk meningkatkan keramahan pelayanan (hospitality) dan kejelasan informasi jadwal armada bus secara real-time.



Gambar 5. Sosialisasi oleh Tim Pascasarjana UNIS

Data dari tim PKM Pascasarjana Magister Hukum Unis menunjukkan sebesar 79,1% tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa transportasi massal dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dasar (*Quality of Service*). Ketika pelayanan dasar tidak berjalan dengan baik, maka berpotensi masyarakat beralih menggunakan kendaraan pribadi. Berdasarkan hal itu, Tim Pasarjana Magister Hukum Universitas Islam Syekh-Yusuf melakukan sosilisasi Tata Pamong kepada Stakeholder Terminal Pakupatan Serang, agar pelayanan lebih prima terhadap masyarakat yang menggunakan jasa transportasi darat melalui Terminal Pakupatan Serang Banten.

Berubahnya perilaku mobilitas komuter secara signifikan tidak terlepas dari langkah pemerintah dalam membenahi sarana serta prasarana transportasi darat secara masif selama beberapa tahun terakhir (Iriyanti, 2021)

Dalam hal ini tim Pengabdian Kepada Masyarakat menyampaikan setidaknya ada 3 pilar utama pelayanan yang harus diperbaiki, yaitu :

a. Keandalan

Ketepatan waktu keberangkatan bis menjadi pilar utama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat pengguna bis

b. Aksesibilitas

Kemudahan akses fisik bagi lansia dan disabilitas menjadi hal wajib yang seharusnya disediakan dan disiapkan oleh terminal pakupatan banten

c. Kenyamanan

Ketersediaan ruang tunggu yang nyaman , sanitasi toilet yang bersih, serta bebas pungli menjadi suatu keharusan yang disediakan oleh terminal Pakupatan Serang

Meskipun sosialisasi berjalan lancar, tim pengabdian mengidentifikasi beberapa tantangan utama dalam menjaga keberlanjutan tata kelola berbasis Good Public Governance di Terminal Pakupatan:

1. **Kendala Budaya Kerja (Cultural Resistance):** Kebiasaan lama bertransaksi secara manual melalui perantara/calor memerlukan waktu untuk dialihkan sepenuhnya ke sistem digitalisasi (e-ticketing).
2. **Rekomendasi Keberlanjutan:**
 - a. Monitoring & Evaluasi Berkala: Pembentukan tim pengawas gabungan antara pengelola terminal dan perwakilan masyarakat.
 - b. Digitalisasi Berkelanjutan: Akselerasi penerapan sistem pembayaran nontunai (cashless) dan papan informasi digital yang terintegrasi di seluruh area terminal.
 - c. Pelatihan Pelayanan Prima: Menyelenggarakan pelatihan *service excellence* secara rutin bagi seluruh jajaran staf operasional terminal.

Saat pemaparan selesai disampaikan, pengelola Terminal Pakupatan menyampaikan bahwasannya pelayanan dan aksesibilitas dari Terminal Pakupatan memang harus dilakukan secara berkelanjutan agar Terminal Pakupatan dapat melayani masyarakat pengguna akomodasi bis mendapatkan pelayanan prima sesuai dengan asas *Good Governance* dengan mendorong seluruh tata pamong bersinergi dengan baik untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.



Gambar 6. Tim Pascasarjana Magister Hukum Unis Dengan Pengelola Terminal Pakupatan

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini membuktikan bahwa edukasi dan sosialisasi mengenai Good Governance mampu merubah persepsi pemangku kepentingan di Terminal Pakupatan Serang. Terminal yang dahulu dipersepsikan kurang tertata kini siap bertransformasi menjadi pusat transportasi modern yang transparan, akuntabel, aman, dan berorientasi pada pelayanan publik berkualitas. Penerapan prinsip Good Governance yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan keadilan sangat krusial dalam mendukung keberlanjutan fungsi Terminal Pakupatan sebagai simpul transportasi darat modern bertipe A. Tata kelola yang terstruktur menjadi sarana vital untuk menjamin kelancaran mobilitas internal maupun eksternal penumpang, serta mendorong efisiensi pertumbuhan ekonomi daerah.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih kepada dosen Pascasarjana Magister Hukum Universitas Islam Syekh-Yusuf, Stakeholder serta pengelola Terminal Bis Pakupatan Serang sebagai pendukung kegiatan **Sosialisasi Tata Kelola Terminal Pakupatan Berbasis Good Public Governance Di Kota Serang Banten.**

Referensi

Aldila Primasworo, R. Et.al. 2024. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Terminal Bus Arjosari Kota Malang. Jurnal Gradasi Teknik Sipil. 8 (2).

- Dwi Astuti, S. Et.al. 2023. Pengaruh Moda Transportasi Darat Terhadap Kelancaran Bongkar Muat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. 9 (13).
- Iriyanti, A.D., Saria, D.W., dan Rosida, I. 2021. Perilaku Pemilihan Moda Transportasi Pekerja Komuter: Studi Kasus Jabodetabek. *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan Indonesia*, 21 (2)
- Kumorotomo, Wahyudi. 2004. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Perkasa. Jakarta.
- Kurniati Rahayu. D, & Martini, S. 2022. Peran Moda Transportasi Darat Dalam Mobilitas Tenaga Kerja. *Jurnal Transportasi*. 22 (2).
- Mulyadi. 2017. Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Dinas Perhubungan Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Paradigma*. 6 (2).
- Moenir, H.A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cetakan Pertama. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pamujianto, S. Et.al. 2024. Pengaruh Fasilitas Moda Transportasi Darat Terhadap Kepuasan Penumpang (Studi Kasus: Bus Trans Jogja Trayek 14 Pelajar Man 2 Sleman). *Jurnal Baruna Horizon*. 7 (2).
- Sahara, S., & Delvia Yuliana. 2021. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Dalam Penerapan Sistem Boarding Pass Di Gate Keberangkatan Terminal Terpadu Pulo Geban. *Logistik* . 14 (1).
- Trianggini, S, A. Et.al. 2025. Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Perencanaan Dan Pembangunan Jalan Tol Yogyakarta-Bawen *Dinamika Governance Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 15. (01)
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 24 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan*.