

## ABSTRAKSI

**NAMA : ARIF NUR HIDAYAT**  
**NIM : D2B005076**  
**JUDUL : EVALUASI KEBIJAKAN MANAJEMEN PELAYANAN**  
**TERMINAL DI KOTA SEMARANG**  
**JURUSAN/PS : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

---

---

Kota Semarang terdapat tiga terminal bus, yaitu Terminal Terboyo, Mangkang dan Penggaron. Terminal tersebut berfungsi untuk membantu kelancaran lalu lintas perhubungan darat, selain itu juga sebagai salah satu tempat untuk pelayanan masyarakat. Pemerintah Kota Semarang dinilai tidak mempedulikan terminal di Kota Semarang, sehingga seringkali masyarakat dan pengguna terminal yang lain mengeluhkan kondisi infrastruktur fasilitas serta pelayanan didalam terminal. Untuk itu diperlukan sebuah studi evaluasi untuk mengetahui bagaimana selama ini pengoperasian terminal yang selama ini dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal.

Menurut Brigman & Davis, untuk melakukan studi evaluasi, dibutuhkan beberapa indikator-indikator untuk mengukurnya, yaitu *input* kebijakan, proses implementasi dan *output* kebijakan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif analisis, yang bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis mengenai fakta-fakta yang diselidiki. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan UPTD Terminal, penumpang dan pengguna terminal lainnya. Selanjutnya melalui observasi di Terminal Terboyo, Mangkang dan Penggaron, selain itu ditambah dari internet, surat kabar, dan dokumen-dokumen lain yang dibutuhkan.

Hasil penelitian menunjukkan, pengoperasian terminal di Kota Semarang mengacu pada Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 1995 tentang Terminal Transportasi Jalan. Selama ini pelayanan yang diberikan oleh UPTD Terminal kurang maksimal dan tidak sesuai dengan prosedur. Selain itu beberapa fasilitas yang seharusnya disediakan untuk penumpang dan pengguna terminal malah tidak terawat dan sekarang tidak dapat digunakan. Akibat dari itu semua adalah penurunan aktivitas didalam terminal, baik dari jumlah penumpang yang menurun dari tahun ke tahun maupun dari jumlah angkutan umum yang masuk ke dalam terminal semakin berkurang.

**Kata Kunci : Evaluasi Kebijakan, Pelayanan Terminal, UPTD Terminal, Penumpang dan Pengguna Terminal.**

Semarang, Maret 2010  
Dosen Pembimbing,

Drs. Turtiantoro, M.Si  
NIP. 19580418 198403 1 002