

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

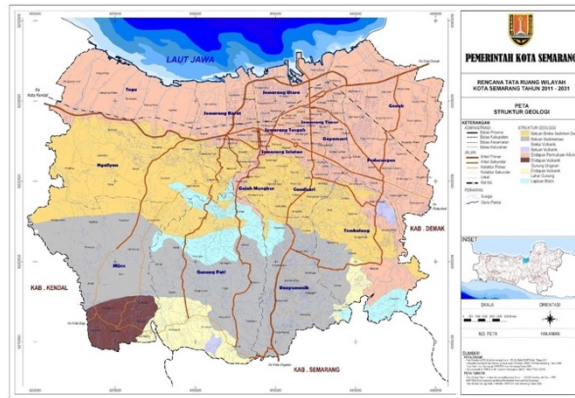
Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah, Indonesia. Kota ini memiliki sejarah panjang yang berakar dari masa kolonial Belanda dan era kerajaan di Nusantara. Semarang resmi berstatus sebagai kota sejak masa pemerintahan kolonial dan terus berkembang menjadi salah satu kota metropolitan utama di Pulau Jawa. Dengan luas wilayah sekitar 373,78 kilometer persegi, Semarang berfungsi sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, pendidikan, dan industri di Jawa Tengah. Secara geografis, Kota Semarang terletak pada koordinat 6°50'–7°10' Lintang Selatan dan 109°35'–110°50' Bujur Timur.

Kota Semarang dijuluki sebagai Kota Lumpia karena kuliner lumpia yang menjadi salah satu ikon khas daerah ini. Status Kota Semarang sebagai *gemeente* (kotapraja) pada masa kolonial Belanda ditetapkan melalui Staatsblad 1929 Nomor 390. Setelah Indonesia merdeka, pembentukan Kota Semarang sebagai daerah otonom secara resmi diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kota Besar dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Dalam Daerah Istimewa Yogyakarta. Selain itu, Kota Semarang memiliki hari jadi yang diperingati setiap tanggal 2 Mei 1547, yang menandai awal mula perkembangan kota ini sebagai pusat pemerintahan dan perdagangan di pesisir utara Pulau Jawa.

Kota Semarang berbatasan dengan wilayah-wilayah berikut:

1. Sebelah Utara: Laut Jawa
2. Sebelah Selatan: Kabupaten Semarang
3. Sebelah Timur: Kabupaten Demak
4. Sebelah Barat: Kabupaten Kendal

Gambar 2. 1 Peta Kota Semarang



Sumber: Lamudi, 2023

Menurut data terbaru, populasi Kota Semarang mencapai sekitar 1,7 juta jiwa, dengan tingkat urbanisasi yang tinggi dan pertumbuhan kawasan permukiman baru, terutama di daerah perbukitan bagian selatan. Pada tahun 2024, jumlah penduduk Kota Semarang diperkirakan mencapai sekitar 1.708.830 jiwa, dengan Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tercatat sebesar 85,24 persen, yang menunjukkan kemajuan yang signifikan dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Sebagai kota besar yang berkembang pesat, Semarang dilengkapi dengan berbagai fasilitas publik, seperti rumah sakit, sekolah, perguruan tinggi ternama (antara lain Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang, dan Universitas Katolik Soegijapranata), pusat perbelanjaan modern, hingga taman kota dan ruang terbuka hijau.

Secara administratif, Kota Semarang terbagi menjadi 16 kecamatan, yaitu: Mijen, Gunungpati, Banyumanik, Gajahmungkur, Semarang Selatan, Candisari, Tembalang, Pedurungan, Genuk, Gayamsari, Semarang Timur, Semarang Utara, Semarang Tengah, Semarang Barat, Tugu, dan Ngaliyan. Pembagian ini bertujuan untuk memudahkan pengelolaan administrasi, pelayanan publik, dan perencanaan pembangunan kota.

Tabel 2. 1 Luas wilayah dan jumlah penduduk Kota Semarang (2023)

Kecamatan	Luas Wilayah (Km2)	Jumlah Penduduk
Mijen	56,52	89.948
Gunung Pati	58,27	100.752
Banyumanik	29,74	143.433
Gajah Mungkur	9,34	56.350
Semarang Selatan	5,95	62.179
Candisari	6,40	75.614
Tembalang	39,47	198.862
Pedurungan	21,11	196.526
Genuk	25,98	132.473
Gayamsari	6,22	70.409
Semarang Timur	5,42	66.481
Semarang Utara	11,39	117.887
Semarang Tengah	5,17	55.213
Semarang Barat	21,68	149.326
Tugu	28,13	33.795
Ngaliyan	42,99	145.495

Sumber: BPS Kota Semarang , 2024

Setiap kecamatan di Semarang terdiri dari kelurahan-kelurahan yang berfungsi sebagai satuan administratif terkecil. Secara keseluruhan, terdapat 177 kelurahan di seluruh kota ini, masing-masing dengan karakteristik sosial, budaya, dan ekonomi yang beragam.

Dalam aspek transportasi, Semarang memiliki beberapa infrastruktur utama yang mendukung mobilitas warganya dan penghubung antar kota. Di antaranya:

1. Pelabuhan Tanjung Emas, sebagai pintu gerbang logistik utama di Pantai Utara Jawa.
2. Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani, yang melayani penerbangan domestik dan internasional.
3. Sistem jalan tol seperti Tol Semarang–Batang, Tol Semarang–Solo, dan Tol Semarang–Demak, yang mempercepat konektivitas regional.
4. Transportasi massal seperti Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang yang menghubungkan berbagai wilayah kota secara efisien.

5. Stasiun kereta antar kota, yaitu Stasiun Semarang Tawang dan Stasiun Semarang Poncol, yang melayani perjalanan kereta api ke berbagai daerah di Pulau Jawa.

Kota Semarang memiliki sejarah dan warisan budaya yang kaya, tercermin dalam kawasan seperti Kota Lama Semarang yang dikenal sebagai "*Little Netherland*" karena bangunan-bangunan kolonialnya, serta Kawasan Pecinan yang menunjukkan akulturasi budaya Tionghoa dan Jawa. Kebudayaan di Semarang meliputi penggunaan bahasa Jawa sebagai bahasa daerah dan rumah adat berbentuk Joglo. Pakaian tradisional khas kota ini antara lain Kebaya, Surjan, Beskap, Kanigaran, dan Basahan.

Potensi kota ini juga tercermin dalam sektor industri, dengan agrikultur, manufaktur, dan pariwisata sebagai sektor unggulan yang menarik minat investor. Kondisi geografis Semarang mendukung hal ini, dengan sekitar 52 persen wilayahnya berupa lahan hijau seperti sawah, perkebunan, dan hutan. Selain itu, keberadaan sembilan kawasan industri dan terminal peti kemas berkapasitas satu juta TEUs menjadikan Semarang daya tarik utama bagi sektor manufaktur.

2.2 Gambaran Umum BLU UPTD Trans Semarang

Pengembangan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang mulai direncanakan oleh Pemerintah Kota Semarang pada tanggal 22 Desember 2008. Uji coba operasional pertama dilaksanakan pada 2 Mei 2009 dengan pembukaan Koridor 1. Secara resmi, layanan Trans Semarang mulai beroperasi pada 18 September 2009 dengan menerapkan sistem sewa aset bus antara Pemerintah Kota Semarang dan pihak pengelola. Sejak 1 Oktober 2010, pengelolaan BRT Trans Semarang secara resmi berada di bawah Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Terminal Mangkang, berdasarkan Surat Keputusan Wali Kota Semarang Nomor 551.2/147 Tahun 2010 tanggal 10 Mei 2010 yang menetapkan Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang sebagai pengelola BRT di Kota Semarang.

Mulai tanggal 3 Januari 2017, pengelolaan pengadaan pelayanan Trans Semarang dialihkan kepada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Trans Semarang, sesuai dengan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 mengenai Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan fleksibilitas dalam pengelolaan pelayanan angkutan, meliputi pengaturan sumber daya, pelaksanaan operasional, serta pengelolaan keuangan secara lebih efektif dan efisien.

Gambar 2. 2 Logo Trans Semarang



Sumber: Wikipedia, 2022

BLU UPTD Trans Semarang memiliki visi “Menciptakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan, dan terjangkau”. Visi ini mencerminkan tekad untuk menghadirkan layanan transportasi publik yang tidak hanya memenuhi standar profesionalisme, tetapi juga mampu memberikan keandalan dalam operasional, kontinuitas layanan, serta keterjangkauan biaya bagi seluruh lapisan masyarakat. Mandiri di sini berarti bahwa BLU UPTD Trans Semarang diharapkan mampu mengelola sendiri sumber daya yang dimilikinya tanpa ketergantungan yang berlebihan terhadap pihak eksternal.

Gambar 2. 3 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang



Sumber: Hasil Dokumentasi BLU UPTD Trans Semarang, 2025

Struktur organisasi BLU UPTD Trans Semarang dirancang untuk mendukung efektivitas dalam penyelenggaraan layanan transportasi umum di Kota Semarang. Adapun uraian tugas dari masing-masing posisi adalah sebagai berikut:

1. Kepala BLU UPTD Trans Semarang

Memiliki tanggung jawab utama dalam mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional Trans Semarang, termasuk pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam penyediaan layanan transportasi umum bagi masyarakat Kota Semarang.

2. Manajer Operasional

Bertanggung jawab atas pengelolaan aspek operasional Trans Semarang, yang meliputi pengadaan armada bus, pengelolaan fasilitas, serta pengembangan sarana pendukung layanan BRT.

3. Manajer Keuangan

Mengemban tanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek keuangan BLU UPTD Trans Semarang, termasuk penyusunan neraca keuangan serta pengelolaan dana dan kebendaharaan.

4. Kepala Divisi Keuangan

Berperan dalam pelaksanaan administrasi keuangan sehari-hari, mendukung pengelolaan anggaran dan laporan keuangan secara efektif dan akuntabel.

5. Kepala Divisi Sumber Daya Manusia

Bertugas mengelola seluruh aspek administrasi dan teknis terkait pengelolaan sumber daya manusia, mulai dari perekrutan, pengembangan, hingga evaluasi kinerja pegawai.

6. Kepala Divisi Umum

Memiliki tanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan administratif umum, termasuk pengelolaan kearsipan dan pelaksanaan fungsi pemasaran layanan Trans Semarang.

7. Kepala Divisi Operasional

Mengelola kegiatan operasional harian Trans Semarang, memastikan kelancaran operasional armada sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

8. Kepala Divisi Pengendalian

Bertugas mengawasi dan mengendalikan armada serta menjaga mutu layanan Trans Semarang, guna memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan target dan standar kualitas.

9. Kepala Divisi Sarana dan Prasarana

Memiliki tanggung jawab dalam pengadaan serta perawatan sarana dan prasarana, guna mendukung kelangsungan operasional layanan BRT secara optimal.

Area layanan atau *coverage area* Trans Semarang mencakup berbagai jalur strategis yang menghubungkan pusat kota dengan wilayah pinggiran serta kawasan-kawasan penting lainnya di Kota Semarang dan sekitarnya. Layanan ini dioperasikan melalui sistem koridor utama dan jalur *feeder*, yang dirancang untuk memudahkan mobilitas masyarakat dari dan menuju berbagai destinasi vital seperti terminal, stasiun, pusat pemerintahan, kawasan pendidikan, hingga pusat bisnis.

Gambar 2. 4 Denah Rute Trans Semarang



Sumber: Catperku, 2023

Dalam upaya menjalankan kegiatan transportasi secara optimal, BLU UPTD Trans Semarang menerapkan tiga strategi utama guna memastikan konsistensi standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga strategi tersebut mencakup:

1. *Affordability* (Keterjangkauan)

Trans Semarang berkomitmen untuk menyediakan layanan transportasi umum dengan biaya yang terjangkau, tanpa mengabaikan kualitas dan kenyamanan perjalanan pengguna.

2. *Acceptability* (Penerimaan Masyarakat)

Trans Semarang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi ekspektasi dan memperoleh penerimaan yang baik dari masyarakat pengguna jasa.

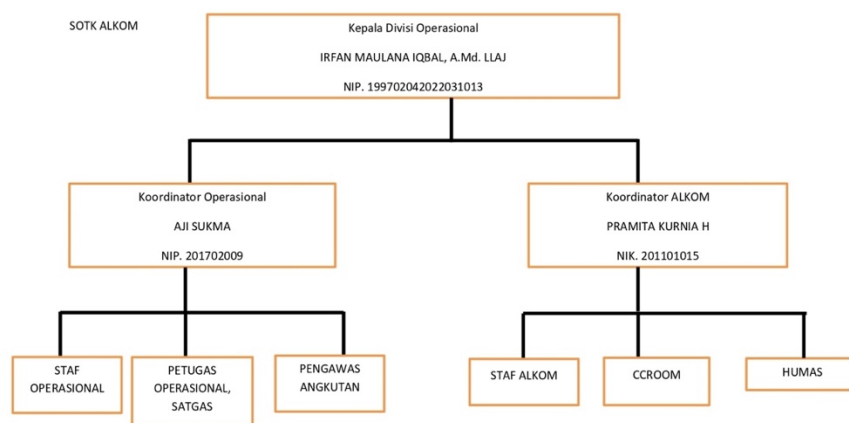
3. *Availability* (Ketersediaan Layanan)

Trans Semarang memastikan ketersediaan armada yang beroperasi secara konsisten, termasuk pada akhir pekan hingga hari-hari besar, sehingga tetap menjadi pilihan transportasi yang dapat diandalkan dalam aktivitas harian masyarakat.

2.3 Gambaran Umum Instagram Trans Semarang

Instagram @transsemarang merupakan akun media sosial resmi yang dikelola oleh Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang, lebih tepatnya oleh Subdivisi Alat Komunikasi (ALKOM).

Gambar 2. 5 Struktur Organisasi dan Tata Kelola Divisi Operasional BLU UPTD Trans Semarang



Sumber: Hasil Dokumentasi BLU UPTD Trans Semarang, 2025

Alat Komunikasi (Alkom) Trans Semarang terdiri atas tiga bagian utama, yaitu Staf Alkom, Command Center Room (CCR), dan Hubungan Masyarakat (Humas). Masing-masing bagian memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran komunikasi dan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Staf Alkom, yang beranggotakan dua orang, bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh media sosial resmi Trans Semarang. Tugas utama mereka meliputi perencanaan konten, pengawasan kualitas informasi, serta menjaga konsistensi identitas institusional dalam setiap penyampaian informasi kepada publik.

Command Center Room (CCR), yang terdiri dari sebelas anggota, berfungsi sebagai pusat penerimaan dan penanganan saran maupun aduan dari masyarakat. Bagian ini juga memberikan respons atas pertanyaan yang disampaikan melalui

media sosial serta menyampaikan informasi operasional terkini, seperti perubahan rute atau rekayasa lalu lintas. Berbeda dari bagian Alkom lainnya, CCR menerapkan sistem kerja dua sif: sif pertama bertugas pada pukul 05.30–12.30, dan sif kedua melanjutkan dari pukul 12.30 hingga layanan selesai.

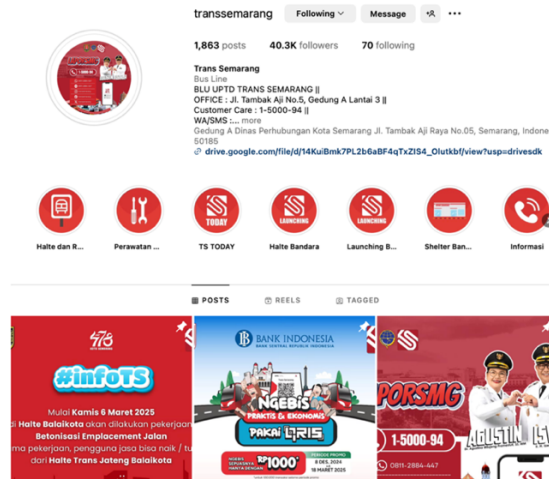
Sementara itu, bagian Hubungan Masyarakat (Humas), yang terdiri dari tiga anggota, memiliki tanggung jawab dalam merancang tampilan visual media sosial. Tugas mereka mencakup desain feed Instagram dan materi digital lainnya guna memastikan bahwa informasi disampaikan secara menarik, informatif, dan sesuai dengan identitas visual Trans Semarang.

Akun Instagram @transsemarang digunakan sebagai media untuk menyampaikan berbagai informasi terkait layanan transportasi publik Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang kepada masyarakat luas. Tujuan pengelolaan akun ini adalah untuk meningkatkan keterbukaan informasi, memperkuat komunikasi antara pengelola layanan dengan pengguna, serta mendukung transparansi dalam pelayanan transportasi umum di Kota Semarang.

Akun ini mulai beroperasi pada tahun 2016 berdasarkan unggahan pertama yang tercatat di platform tersebut. Instagram @transsemarang berfungsi sebagai media resmi dalam menyampaikan berbagai informasi terkait operasional Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang.

Konten yang dipublikasikan melalui akun ini meliputi informasi rute, jadwal operasional bus pada masing-masing koridor, serta pengumuman mengenai perubahan layanan, termasuk penyesuaian akibat kondisi lalu lintas, kebijakan pemerintah, atau pengembangan infrastruktur transportasi. Selain itu, akun ini juga menjadi sarana untuk mendokumentasikan berbagai kegiatan penting yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan BRT, seperti pembukaan koridor baru, peresmian fasilitas tambahan, serta program peningkatan layanan. Akun ini juga secara rutin mempublikasikan unggahan dalam rangka memperingati hari-hari besar nasional, guna meningkatkan kedekatan dengan masyarakat dan memperkuat citra lembaga.

Gambar 2. 6 Tampilan Akun Instagram @transsemarang



Sumber: Instagram @transsemarang, 2025

Seiring perkembangannya, @transsemarang terus menunjukkan konsistensi dalam penyampaian informasi publik dengan gaya penyajian yang komunikatif, informatif, dan mudah dipahami. Hingga May 2025, akun ini telah memiliki lebih dari 41 ribu pengikut dan menghasilkan sekitar 1.877 unggahan. Akun ini juga aktif mendorong keterlibatan masyarakat melalui berbagai konten interaktif, seperti polling layanan, sesi tanya jawab daring, serta kampanye edukasi transportasi. Melalui kolom komentar, masyarakat dapat menyampaikan kritik, saran, maupun pertanyaan terkait pelayanan. Dengan demikian, Instagram @transsemarang menjadi bagian penting dalam mendukung prinsip pelayanan publik yang partisipatif, akuntabel, dan responsif di Kota Semarang.