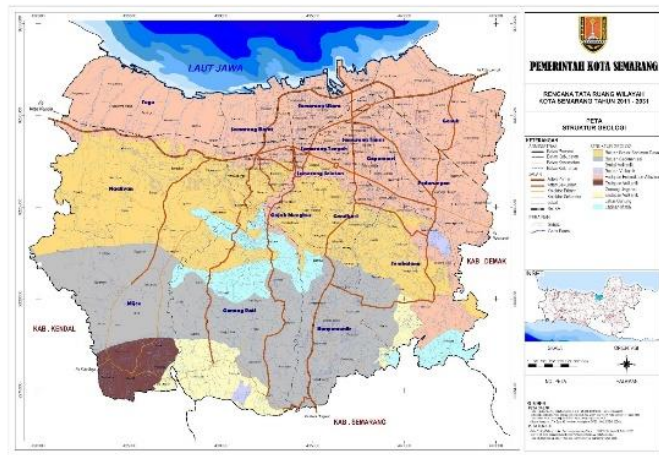


Gambar 2.1

Peta Kota Semarang



Sumber: (Bappeda, 2018)

Berdasarkan RPJMD Kota Semarang tahun 2021-2024, Kota Semarang memiliki Visi yaitu **“Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat yang berlandaskan Pancasila, dalam Bingkai NKRI yang Ber-Bhinneka Tunggal Ika”**. Kota Semarang mempunyai misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas Sumber Daya Manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial.
2. Meningkatkan potensi ekonomi local yang berdaya saing dan stimulasi pembangunan industry, berlandaskan riset dan inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi Pancasila.
3. Menjamin Kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar dan perlindungan kesejahteraan social serta hak asasi manusia bagi masyarakat secara keadilan.

4. Mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota.
5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai - nilai Pancasila dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2.2 Kondisi Demografis Kota Semarang

Kota Semarang berbatasan secara administratif dengan tiga wilayah lain. Di sebelah timur berbatasan dengan Kota Semarang, Kabupaten Demak. Di sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Semarang. Kota Semarang berada di sebelah timur Kabupaten Kendal, sedangkan di sebelah utara berbatasan dengan Laut Jawa. Luas wilayah Kota Semarang adalah 373,78 kilometer persegi (BPS, statistik Kota Semarang dalam Angka 2023) dan berada di ketinggian 348.000 meter di atas permukaan laut. Seperti namanya, 37,90 km² dari lahan Kota Semarang terdiri dari lahan pertanian padi (10,14%), sementara 335,81 km² terdiri dari lahan nonpertanian (89,86%). Terdapat 177 kantor dinas kota dan 16 (enam belas) direktorat daerah untuk masing-masing kecamatan. Dengan luas 58,27 kilometer persegi, Kecamatan Gunungpati merupakan kecamatan terluas di Kota Semarang, menurut data BPS dalam dokumen "Kota Semarang Dalam Angka". Dengan luas 5,17 kilometer persegi, Kecamatan Semarang Tengah adalah yang terkecil.

Gambar 2.2

**Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Setiap Kecamatan
di Kota Semarang Tahun 2023**

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu)
(1)	(2)	(3)
1.	Mijen	85.818
2.	Gunungpati	98.674
3.	Banyumanik	141.319
4.	Gajah Mungkur	55.490
5.	Semarang Selatan	61.212
6.	Candisari	74.461
7.	Tembalang	193.480
8.	Pedurungan	193.125
9.	Genuk	128.696
10.	Gayamsari	69.334
11.	Semarang Timur	65.427
12.	Semarang Utara	116.054
13.	Semarang Tengah	54.338
14.	Semarang Barat	146.915
15.	Tugu	33.079
16.	Ngaliyan	142.553
Kota Semarang		1.659.975

Sumber: Badan Pusat Statistik, Kota Semarang dalam Angka 2023

2.3 Gambaran Umum Dinas Perhubungan Kota Semarang

Dinas Perhubungan Kota Semarang merupakan komponen pelaksana otonomi daerah dengan menjalankan urusan pemerintah daerah dipimpin oleh

Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Walikota dengan perantara sekretaris daerah. Dinas perhubungan Kota Semarang mempunyai tugas pokok menjalankan urusan pemerintahan daerah pada sektor perhubungan dan transportasi berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dinas Perhubungan Kota Semarang berlokasi di Jalan Tambak Aji Raya Nomor 5, Kecamatan Ngalian, Kota Semarang.

Pada pelaksanaan tugas tugas pokok Dinas Perhubungan Kota Semarang memiliki fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang perhubungan dan transportasi
- b. Penyelenggaraan urusan pemerintah dan layanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diperintahkan oleh walikota Semarang sesuai dengan tugas dan fungsinya

2.3.1 Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang

- a. Visi Dinas Perhubungan Kota Semarang

“Terwujudnya pelayanan transportasi yang handal dan tertib di kota perdagangan dan jasa.” Visi tersebut di atas mengandung arti sebagai berikut :

- a) Transportasi, dalam arti suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan Sumber Daya Manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan.

- b) Pelayanan transportasi yang handal, diindikasikan oleh penyelenggaraan transportasi yang aman, selamat, nyaman, tepat waktu, terpelihara, mencukupi kebutuhan, menjangkau seluruh wilayah kota serta mampu mendukung pembangunan kota.
- c) Kota Perdagangan, mengandung arti kota yang mendasarkan bentuk aktifitas pengembangan ekonomi yang menitikberatkan pada aspek perniagaan sesuai dengan karakteristik masyarakat kota yang 11 didalamnya melekat penyelenggaraan fungsi jasa yang menjadi tulang punggung pembangunan.
- d) Kota jasa, sebutan kota jasa sebenarnya tidak lepas dari status kota perdagangan karena perdagangan akan selalu terkait dengan persoalan perniagaan atau proses transaksi dan distribusi barang dan jasa.

b. Misi Dinas Perhubungan Kota Semarang

Pelaksanaan visi tidak akan lepas dari adanya misi yang mendukung keberjalanan visi tersebut, Adapun misi dari dinas perhubungan Kota Semarang:

- 1) Mewujudkan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan;
- 2) Mewujudkan peningkatan penyelenggaraan pengelolaan terminal;

- 3) Mewujudkan pelayanan transportasi massal perkotaan dan parkir yang nyaman dan tertib;
- 4) Mewujudkan pengembangan sarana dan prasarana transportasi;
- 5) Mewujudkan peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor.

2.3.2 Tugas Pokok dan Fungsi

Sebagai komponen yang instansi pemerintah yang menjalankan tugas dan tanggung jawab dibawah pimpinan Walikota dengan perantara Sekretaris Daerah Adapun tugas dan fungsi Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai berikut:

a. Tugas Pokok

Menjalankan urusan Pemerintah Daerah di bidang perhubungan berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan.

b. Fungsi

Menjalankan tugas sebagaimana yang telah dijabarkan diatas, dinas perhubungan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan darat, bidang keselamatan atau sarana dan prasarana, bidang parkir, bidang perhubungan laut dan udara.
- 2) Penyusunan Rencana Program dan Rencana Kerja anggaran Dinas Perhubungan.
- 3) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan.

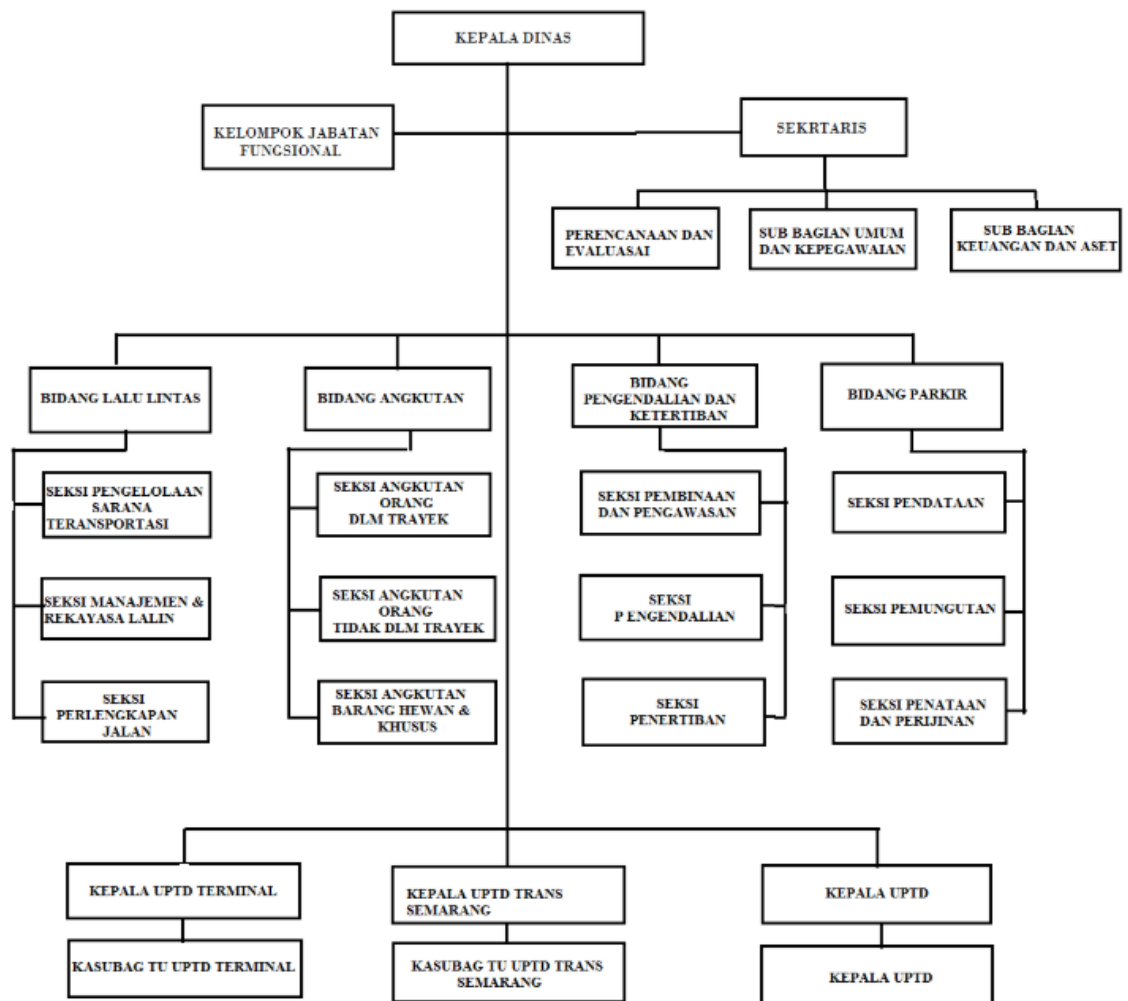
- 4) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang perhubungan darat, bidang keselamatan atau sarana dan prasarana, bidang perparkiran, bidang perhubungan laut dan udara.
- 5) Pengelolaan urusan administrasi keuangan, koordinasi penyusunan program, pengelohan data dan informasi dibidang perhubungan darat, bidang keselamatan atau sarana dan prasarana, bidang perparkiran, bidang perhubungan laut dan udara.
- 6) Penyusunan, perumusan dan penjabaran teknis, pemberian bimbingan di bidang Perhubungan.
- 7) Pelaksanaan pemberian bimbingan dibidang Perhubungan serta fasilitasi pembiayaan di lingkungan Kota Semarang.
- 8) Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan terhadap unit pelaksana teknis dinas.
- 9) Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan;
- 10) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya

2.3.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang meliputi beberapa bagian yang dijelaskan pada gambar

Gambar 2.3

Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Semarang



Sumber: Dinas Perhubungan Kota Semarang

Susunan organisasi pada dinas perhubungan kota semarang ditetapkan pada Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 29 tahun 2024 Tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan

Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal pada Dinas Perhubungan Kota Semarang diuraikan sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Memimpin, merumuskan, menyelenggarakan, membina, mengendalikan, mengkoordinasikan, dan mempertanggungjawabkan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang perhubungan merupakan salah satu tugas Dinas Perhubungan..

2. Sekretaris

Sekretaris memiliki tanggung jawab utama untuk memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan tugas-tugas di bidang kesekretariatan. Tugas ini mencakup koordinasi penyusunan program kegiatan kedinasan, pengelolaan umum dan kepegawaian, serta pengelolaan keuangan..

3. Bidang Lalu Lintas

Kepala bidang lalu lintas memiliki tanggung jawab utama untuk memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan berbagai tugas dalam pelayanan dan manajemen lalu lintas. Hal ini mencakup manajemen lalu lintas, rekayasa lalu lintas, dan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana keselamatan jalan..

4. Bidang Angkutan

Kepala Bagian Transportasi bertanggung jawab untuk memimpin, mengkoordinasikan, dan mengendalikan berbagai tugas yang berkaitan dengan layanan dan manajemen angkutan.

5. Bidang Pengendalian dan Ketertiban

Kepala Bidang Ketertiban dan Pengendalian mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi, mengkoordinasikan, dan mengevaluasi tugas-tugas di bidang ketertiban dan pengendalian lalu lintas.

6. Bidang Parkir

Kepala parkir memiliki kemampuan dan tugas untuk mengkoordinasikan dan mengelola tugas-tugas yang terlibat dalam perparkiran.

7. UPTD Terminal

Mempunyai tugas dalam menjalankan evaluasi program dan penilaian pelaksanaan tugas di UPTD Terminal.

8. UPTD BRT Trans Semarang

Melakukan evaluasi program dan menilai pelaksanaan kinerja dalam pelayanan UPTD BRT Trans Semarang.

2.4 Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Publik “Aplikasi Trans Semarang”

Trans Semarang merupakan salah satu layanan transportasi umum yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang. Trans Semarang banyak digunakan oleh warga Semarang dan sekitarnya karena harganya yang terjangkau, layanannya yang tepat waktu, dan armada yang sudah berstatus laik jalan. Layanan Malam beroperasi mulai pukul 17.30 hingga 00.00 WIB,

sedangkan Trans Semarang beroperasi (rata-rata) mulai pukul 05.30 hingga 17.40 WIB (yang terdiri dari keberangkatan pertama dan terakhir dari setiap pool atau terminal). Minimnya informasi mengenai jam kedatangan bus pada setiap haltenya, informasi mengenai kondisi lalu lintas, kurangnya informasi mengenai posisi halte atau shalter, dan sistem pembayaran pada tiket BRT Trans Semarang menjadi pencetus munculnya inovasi pelayanan publik aplikasi Trans Semarang.

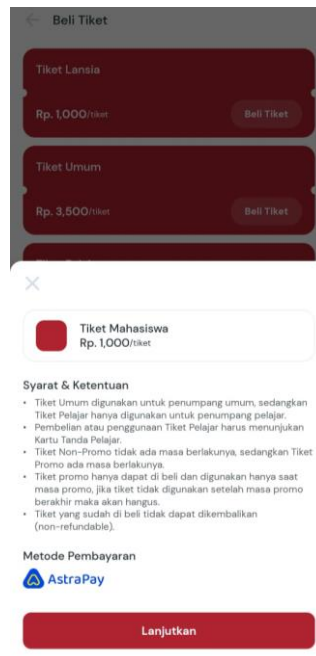
Berdasar pada pengalaman tersebut Dinas Perhubungan Kota Semarang pada tahun 2019 yang berpapasan dengan hari jadi Kota Semarang ke 472 tahun meluncurkan inovasi pelayanan berupa aplikasi Trans Semarang guna mempermudah Masyarakat dalam mengakses pelayanan publik berupa transportasi BRT Trans Semarang.

Aplikasi Trans Semarang mempunyai beberapa fitur yang beragam Adapun halaman utama pada aplikasi Trans Semarang menyajikan fitur fitur yang disajikan yaitu berupa:

1. Beli tiket

Yaitu fitur yang menyajikan pembayaran secara digital Dimana pembayaran yang transaksi hanya dapat di lakukan menggunakan Astra Pay saja.

Gambar 2.4
Fitur Beli Tiket



Sumber: Aplikasi Trans Semarang

2. Semua Bus

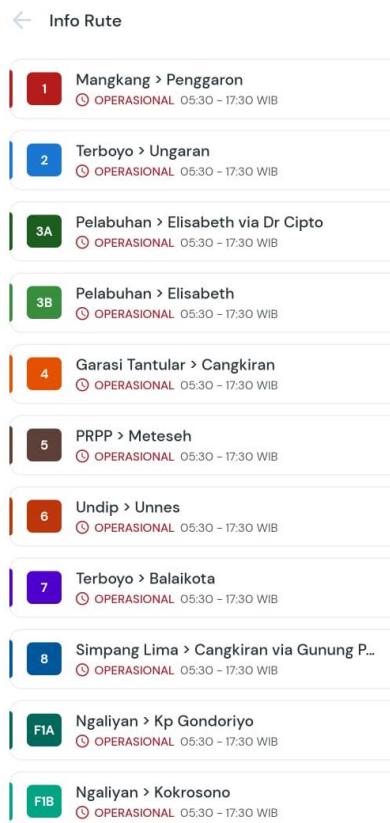
Fitur tersebut menyajikan bagaimana peta jalur dari seluruh koridor yang terdapat pada BRT Trans Semarang, Adapun fitur ini juga menyajikan perkembangan sampai Dimana bus sedang melaju.

3. Info rute,

Menjelaskan mengenai rute setiap koridor dan letak bus yang sedang melaju saat ini, dan menjelaskan jam oprasional, serta jumlah armada pada koridor yang sedang beroperasi.

Gambar 2 5

Fitur Info Rute



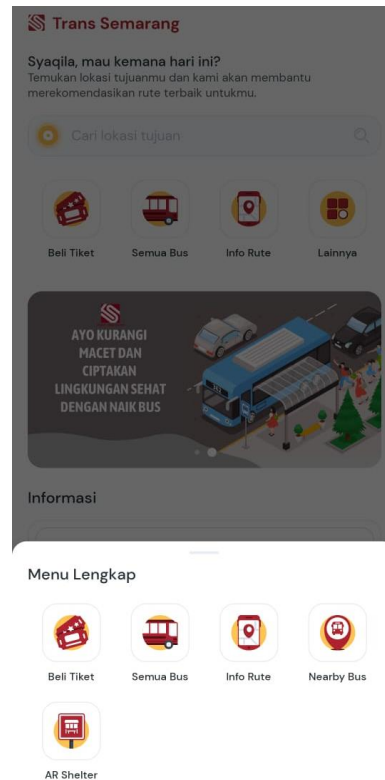
Sumber: Aplikasi Trans Semarang

4. Lainnya

yaitu didalamnya terdapat beberapa fitur lain seperti *Nearby Bus*, dan *AR Shalter*. *Nearby Bus* merupakan fitur yang menjelaskan mengenai lokasi kita saat ini dan bus mana saja yang sedang berada di dekat pengguna fitur tersebut. Sedangkan fitur *AR Shalter* yaitu fitur yang menjadikan kamera dengan diskripsi radius 5 Km dari posisi kita saat ini, dan *shalter* terdekat yang ada pada posisi pengguna fitur tersebut, beserta jarak antara *shalter* terdekat lainnya.

Gambar 2.6

Fitur Lainnya pada Aplikasi Trans Semarang



Sumber: Aplikasi Trans Semar

5. Pengaduan

Fitur ini akan menyediakan undpate mengenai bus yang sedang beroperasi dan dapat dikirimkan aduan mengenai kualitas pelayanan yang diberikannya dengan mengirimkan aduan, dan bukti yang dapat berupa foto maupun video.

6. Sosial Media Trans Semarang

Pada menu utama atau halaman utama terdapat kanal yang digunakan untuk menyajikan pembaharuan terkini mengenai BRT Trans Semarang.