

BAB II

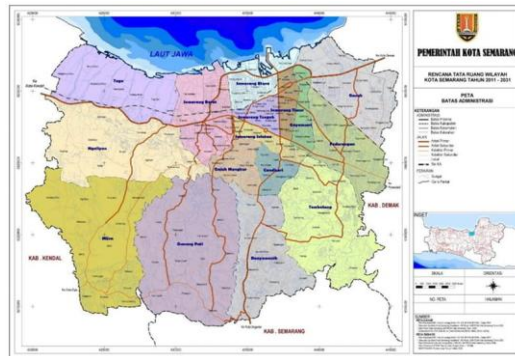
GAMBARAN UMUM

2. 1. Gambaran Umum Kota Semarang

Kota Semarang merupakan pusat pemerintahan Provinsi Jawa Tengah yang memiliki peran strategis dalam sistem perkotaan di Pulau Jawa. Perkembangan kota ini tidak terlepas dari proses historis panjang sejak masa kerajaan Nusantara hingga kolonial Belanda. Transformasi tersebut membentuk struktur kota modern yang berfungsi sebagai pusat administrasi, ekonomi, pendidikan, dan industri. Dengan luas wilayah sekitar 373,78 km², Semarang menjadi salah satu simpul utama aktivitas regional di Jawa Tengah.

Status administratif Semarang telah diakui sejak kolonial melalui Staatsblad 1929 Nomor 390 dan diperkuat kembali setelah kemerdekaan melalui Undang-Undang Nomor 16 Tahun 1950. Landasan hukum ini memastikan keberlangsungan fungsi kota sebagai pusat pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan. Hari jadi Semarang ditetapkan pada 2 Mei 1547 sebagai penanda awal pembentukan kota dalam aktivitas pemerintahan dan perdagangan. Penetapan tersebut juga memperkuat identitas historis Semarang sebagai kota maritim yang terus berkembang menjadi kawasan metropolitan.

Gambar 2. 1. Peta Kota Semarang



Sumber PPID Kota Semarang

Adapun data mengenai luas wilayah jumlah penduduk dan kepadatan penduduk tiap kecamatan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 2. 1. Luas Wilayah, Jumlah dan Kepadatan Penduduk

Kecamatan	Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
Mijen	56.52	89948	1591.35
Gunung Pati	58.27	100752	1729
Banyumanik	29.74	143433	4822.53
Gajah Mungkur	9.34	56350	6030.73
Semarang Selatan	5.95	62179	10456.73
Candisari	6.4	75614	11820.08
Tembalang	39.47	198862	5038.38
Pedurungan	21.11	196526	9309.77
Genuk	25.98	132473	5099.22
Gayamsari	6.22	70409	11319.94
Semarang Timur	5.42	66481	12261.64
Semarang Utara	11.39	117887	10347.6
Semarang Tengah	5.17	55213	10672.11
Semarang Barat	21.68	149326	6888.81
Tugu	28.13	33795	1201.59
Ngaliyan	42.99	145495	3384.58
Kota Semarang	373.78	1694743	4534.07

Sumber. BPS Kota Semarang (2023)

Pertumbuhan penduduk Kota Semarang yang mencapai lebih dari 1,7 juta jiwa mencerminkan meningkatnya dinamika perkotaan. Peningkatan ini diikuti oleh ekspansi kawasan permukiman, terutama di wilayah perbukitan selatan. Pada tahun 2023 jumlah penduduk diperkirakan mencapai 1.694.743 jiwa dengan Indeks Pembangunan Manusia sebesar 85,24 yang menunjukkan perbaikan kualitas hidup masyarakat. Fasilitas publik yang tersedia juga semakin lengkap dan modern, meliputi rumah sakit, pusat perbelanjaan, perguruan tinggi, serta ruang terbuka hijau.

Secara administratif, Kota Semarang terbagi dalam 16 kecamatan yang meliputi wilayah pesisir hingga perbukitan. Pembagian ini berfungsi untuk mempermudah penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan perencanaan pembangunan. Setiap kecamatan memiliki karakter sosial dan ekonomi yang beragam sehingga memerlukan pendekatan pengelolaan yang berbeda. Seluruh kecamatan tersebut terbagi lagi menjadi 177 kelurahan yang menjadi unit pemerintahan terkecil dalam struktur kota.

Kota Semarang memiliki infrastruktur transportasi yang cukup komprehensif yang mendukung perannya sebagai pusat aktivitas regional. Pelabuhan Tanjung Emas dan Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani berfungsi sebagai pintu gerbang logistik serta mobilitas udara domestik maupun internasional. Konektivitas darat diperkuat oleh jaringan jalan tol Semarang–Batang, Semarang–Solo, dan Semarang–Demak yang menghubungkan kota ini dengan berbagai wilayah strategis. Selain itu, layanan BRT Trans Semarang serta

keberadaan Stasiun Tawang dan Poncol memastikan aksesibilitas transportasi massal yang efisien bagi masyarakat.

Semarang juga memiliki warisan budaya yang kaya terlihat dari kawasan Kota Lama yang sering dijuluki *Little Netherland* karena bangunan kolonialnya serta Pecinan yang menjadi simbol akulturasi budaya Tionghoa dan Jawa. Dalam kehidupan sosial-budaya masyarakat masih menonjolkan penggunaan bahasa Jawa dan berbagai tradisi lokal. Pakaian tradisional seperti Kebaya, Surjan, Beskap, Kanigaran dan Basahan menjadi identitas budaya yang terus dipelihara.

Potensi ekonomi Semarang tampak dari sektor industri, manufaktur, perdagangan, pariwisata dan agrikultur. Sekitar 52 persen wilayahnya masih berupa ruang terbuka hijau seperti hutan, lahan pertanian dan perkebunan yang mendukung keberlanjutan lingkungan. Selain itu, keberadaan sembilan kawasan industri serta terminal peti kemas berkapasitas besar menjadikan Semarang sebagai kota yang menarik bagi investor domestik maupun internasional.

2. 2. Gambaran BLU UPTD Trans Semarang

Perkembangan layanan BRT Trans Semarang merupakan hasil perencanaan berjangka panjang yang mulai dirumuskan Pemerintah Kota Semarang sejak akhir 2008. Pada 22 Desember 2008, pemerintah menyusun konsep angkutan massal berbasis bus untuk meningkatkan efisiensi mobilitas dan mengurangi kemacetan perkotaan. Uji coba perdana dilaksanakan pada 2 Mei 2009 melalui pembukaan Koridor 1 sebagai tonggak awal sistem transportasi modern di Semarang. Selanjutnya, pada 18 September 2009 layanan BRT Trans Semarang resmi

beroperasi melalui skema sewa aset bus antara pemerintah kota dan pihak pengelola.

Gambar 2. 2. Logo Trans Semarang



Sumber. Website Trans Semarang

Pada tanggal 3 Januari 2017 pemerintah kota kembali melakukan perubahan tata kelola dengan mengalihkan manajemen pengadaan layanan BRT kepada BLU UPTD Trans Semarang. Ketentuan tersebut dituangkan secara resmi dalam Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola BLU UPTD Trans Semarang. Perubahan kebijakan ini bukan sekadar pergantian administratif melainkan strategi untuk menciptakan fleksibilitas dalam pengelolaan sumber daya, terutama terkait aspek operasional, personel serta manajemen keuangan. Dengan pola BLU, unit pengelola diberi ruang untuk lebih mandiri, efisien dan adaptif dalam memperbaiki kualitas layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

BLU UPTD Trans Semarang memiliki visi :

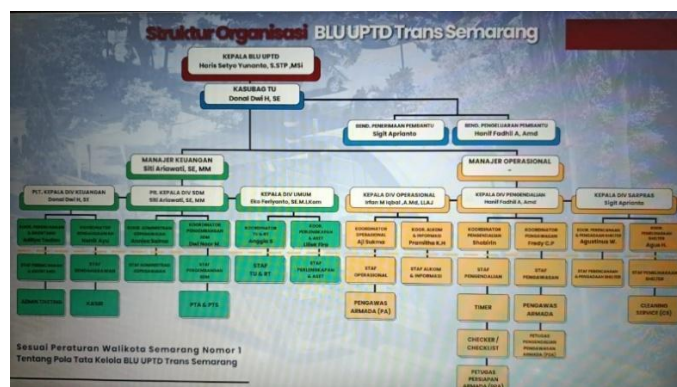
“Mewujudkan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan serta terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.”

Visi tersebut menggambarkan komitmen kuat institusi untuk mengembangkan transportasi publik yang tidak hanya stabil dan nyaman tetapi juga mampu memberikan kepastian layanan dan keberlanjutan operasional dari waktu ke waktu. Konsep “mandiri” dalam visi tersebut menekankan kemampuan BLU untuk mengelola operasi, pendanaan serta pengembangan fasilitas tanpa bergantung secara berlebihan kepada pihak luar sementara unsur “terjangkau” menunjukkan upaya menjaga tarif agar tetap sesuai dengan daya beli masyarakat.

2. 2. 1. Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang

Struktur organisasi BLU UPTD Trans Semarang dirancang sedemikian rupa untuk memastikan seluruh proses pengelolaan layanan transportasi dapat berjalan harmonis, efisien dan terkontrol dengan baik. Setiap bagian memiliki tugas spesifik yang saling melengkapi agar penyelenggaraan BRT dapat memenuhi standar pelayanan publik.

Gambar 2. 3. Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang



Sumber. BLU UPTD Trans Semarang

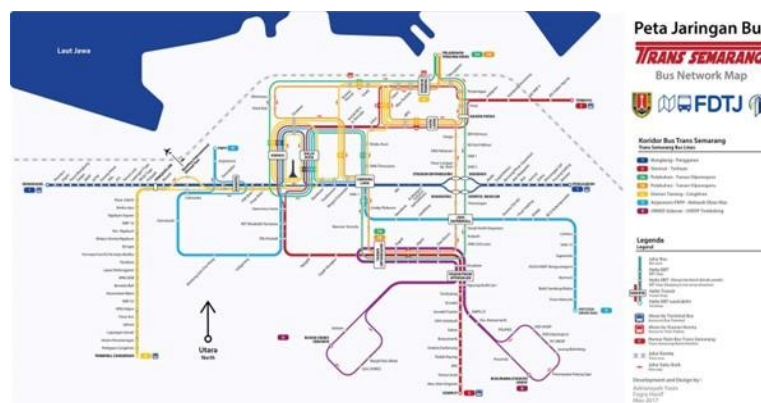
Kepala BLU UPTD Trans Semarang memegang peran sebagai pimpinan tertinggi yang menetapkan kebijakan strategis serta mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional dan administratif layanan BRT. Dukungan administratif

dikendalikan oleh Kepala Sub Bagian Tata Usaha yang memastikan seluruh proses pengarsipan, dokumentasi, dan tata usaha berjalan tertib dan efisien. Sementara itu, aspek operasional lapangan ditangani oleh Kepala Divisi Operasional, Koordinator Operasional, dan Koordinator ALKOM yang memastikan layanan harian, koordinasi armada, serta informasi publik berjalan sesuai standar. Selain itu, Petugas CCR berperan menerima dan menindaklanjuti laporan masyarakat serta memantau pergerakan armada untuk menjaga kualitas layanan secara real-time.

2. 2. 2. Denah dan Rute Trans Semarang

Sistem layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang dirancang untuk menghubungkan berbagai kawasan strategis di Kota Semarang melalui delapan koridor utama yang diperkuat oleh jaringan layanan feeder. Setiap koridor memiliki karakteristik geografis dan fungsi pelayanan yang berbeda, mulai dari akses menuju kawasan pendidikan, pusat pemerintahan, kawasan industri hingga pusat permukiman. Selain itu, layanan feeder berfungsi sebagai pengumpan (*feeder system*) yang menghubungkan wilayah pemukiman atau daerah yang tidak dilalui koridor utama menuju titik-titik transit BRT.

Gambar 2. 4. Peta Rute Trans Semarang



Sumber. Website Trans Semarang

Dengan struktur layanan seperti ini, Trans Semarang mampu menyediakan pola mobilitas yang lebih merata, inklusif serta mudah dijangkau oleh masyarakat. Berikut merupakan klasifikasi jenis layanan beserta trayek yang dilalui:

Table 2. 2. Rute Trans Semarang

Jenis Layanan	Rute / Trayek
Koridor I	Terminal Mangkang – Terminal Penggaron
Koridor II	Terminal Terboyo – Sisemut / Ungaran
Koridor III	Pelabuhan Tanjung Mas – Elishabeth
Koridor IV	Cangkiran – Tantular
Koridor V	PRPP – Meteseh
Koridor VI	UNDIP – UNNES
Koridor VII	Genuk – Pengapon
Koridor VIII	Gunung Pati – Simpang Lima
Feeder F1A	Ngaliyan – Masjid Kapal
Feeder F1B	Ngaliyan – Kokrosono
Feeder F2A	Terboyo – Tlogosari
Feeder F2B	Terboyo – Kedungmundu
Feeder F2C	Terboyo – Rusunawa Kudu
Feeder 3	Terminal Penggaron – Banyumanik
Feeder 4A	Gunung Pati – UNNES
Feeder 4B	Gunung Pati – BSB
Layanan Malam	Mangkang – Simpang Lima

Sumber: Aplikasi Trans Semarang

2. 3. Gambaran Umum Pengelolaan Pengaduan Trans Semarang

Pengelolaan pengaduan Trans Semarang merupakan mekanisme pelayanan publik yang dirancang untuk menampung dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait operasional Bus Rapid Transit (BRT). Sistem ini memungkinkan setiap

pengaduan dikaitkan secara langsung dengan armada, koridor dan waktu kejadian sehingga laporan yang masuk memiliki konteks operasional yang jelas. Pengelolaan pengaduan berfungsi sebagai sarana pengawasan layanan sekaligus instrumen evaluasi kinerja penyelenggara transportasi publik guna meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Gambar 2. 5. Format Aduan Trans Semarang

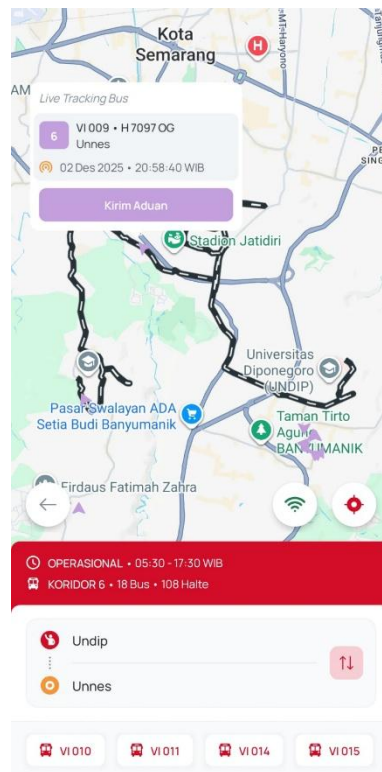


Sumber. Trans Semarang

Pengelolaan pengaduan Trans Semarang mengaitkan laporan masyarakat dengan data operasional seperti nomor koridor, tujuan bus dan status layanan pada saat kejadian. Informasi tersebut muncul bersamaan dengan pilihan pengiriman aduan sehingga setiap laporan memiliki keterkaitan langsung dengan kondisi operasional di lapangan. Struktur pengaduan mencakup judul aduan, uraian permasalahan serta opsi lampiran foto sebagai bukti pendukung. Penyusunan informasi secara rinci memungkinkan petugas memperoleh gambaran menyeluruh mengenai masalah yang dilaporkan. Keterhubungan ini mempercepat proses

identifikasi permasalahan dan penentuan unit yang bertanggung jawab dalam penanganan aduan.

Gambar 2. 6. Live Tracking Bus yang Terhubung Aduan



Sumber. Trans Semarang

Dalam pengelolaan pengaduan, Trans Semarang memanfaatkan pemantauan posisi armada yang ditampilkan melalui peta layanan. Informasi lokasi bus, koridor yang dilayani serta waktu pembaruan data menjadi dasar bagi petugas untuk memahami konteks kejadian yang dilaporkan. Pemetaan ini membantu mengidentifikasi lokasi gangguan layanan serta mendukung analisis pola pengaduan berdasarkan wilayah dan koridor tertentu.

Gambar 2. 7. Form Aduan Trans Semarang

← Aduan & Saran

Aduan Respons

Lengkapi Form Aduan & Saran
Pastikan Anda melengkapi form dengan penuh perhatian ya!

VI 009 • H 7097 OG
*Bus tidak bisa diubah, pastikan Anda memilih bus yang benar!

Judul

Tuliskan detail Aduan & Saran mu disini

Lampiran Foto (Opsional)

Kirim Aduan

Sumber. Trans Semarang

Tampilan form aduan menunjukkan bahwa pengelolaan pengaduan dilakukan secara terstruktur dengan mewajibkan pengisian identitas armada yang dilaporkan. Informasi bus seperti nomor armada dan nomor polisi telah terisi otomatis dan tidak dapat diubah oleh pelapor, sebagaimana ditunjukkan oleh peringatan pada sistem. Mekanisme ini dirancang untuk meminimalkan kesalahan pelaporan serta memastikan bahwa setiap aduan merujuk pada objek layanan yang valid, sehingga memudahkan proses verifikasi oleh petugas.