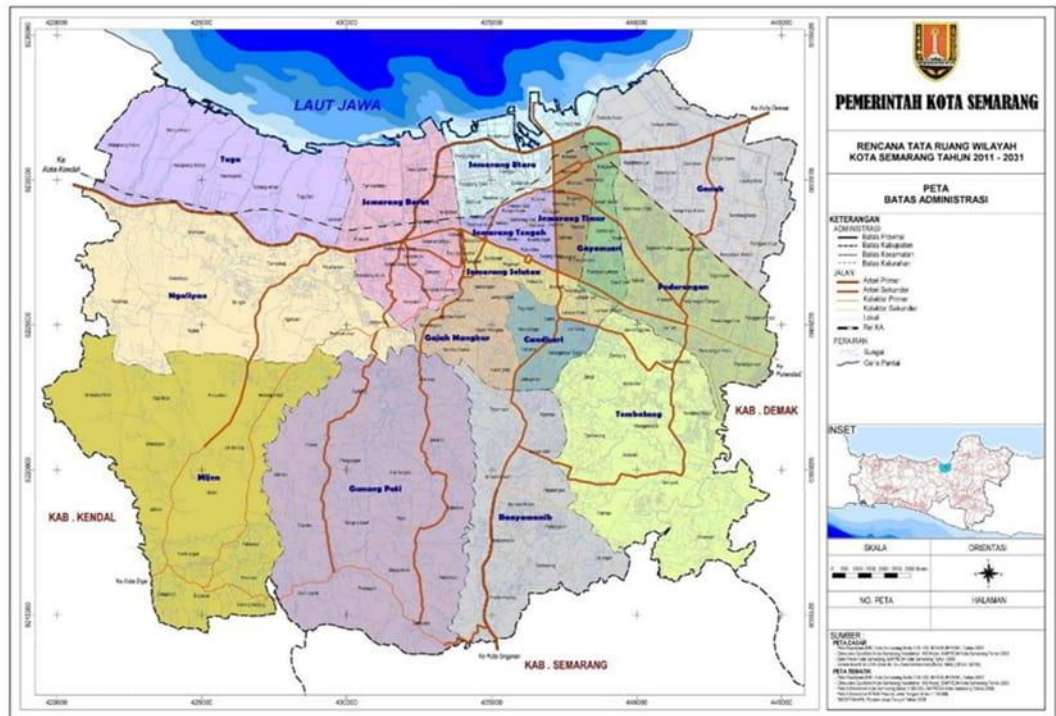


BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang



Gambar 2. 1: Peta Administratif Kota Semarang

(Sumber : ppid.semarangkota.go.id, 2024)

Kota Semarang yang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah termasuk salah satu kota metropolitan besar di Indonesia. Sebagai pusat pemerintahan provinsi, Semarang memiliki peran penting yang menentukan arah pembangunan dan pertumbuhan wilayah Jawa Tengah. Perkembangan kota ini dapat dilihat dari sektor perdagangan dan pariwisatanya yang didukung pembangunan infrastruktur untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang pesat. Pertumbuhan pesat tersebut juga mendorong modernisasi aktivitas sosial dan ekonomi masyarakatnya. Kota Semarang sebagai pusat

kegiatan regional menarik penduduk dari berbagai daerah sekitarnya untuk mencari peluang pendidikan, pekerjaan maupun usaha. Arus mobilitas yang tinggi memicu urbanisasi dan peningkatan kepadatan penduduk.

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Sebagai kota terbesar kelima di Indonesia, Kota Semarang memiliki luas wilayah sekitar 373,50 km² atau setara dengan 37.366,836 hektare yang mencakup 16 kecamatan dan 117 kelurahan. Secara letak geografis, kota ini berada pada posisi 6°50'–7°10' Lintang Selatan serta 109°35'–110°50' Bujur Timur. Wilayahnya berbatasan langsung dengan Laut Jawa di bagian utara, Kabupaten Demak di sisi timur, Kabupaten Kendal di sebelah barat, dan Kabupaten Semarang di bagian selatan.

Kota Semarang dikenal sebagai kota pesisir karena letak wilayah Kota Semarang berdasarkan kondisi topografinya yang bervariasi dengan elevasi yang berada pada ketinggian 0,75-348 mdpl. Secara morfologi, Kota Semarang mempunyai kondisi bentang alam yang khas oleh adanya daratan peisisr, dataran rendah dan perbukitan. Secara umum masyarakat Kota Semarang biasanya membagi dua wilayah yang ada di Kota Semarang dengan sebutan Semarang Atas dan Semarang Bawah. Wilayah yang memiliki sebutan Semarang Bawah merupakan wilayah dataran rendah dan wilayah sepanjang pesisir Kota Semarang. Wilayah Semarang

Bawah juga menjadi lokasi pusat kegiatan pemerintahan dan perdagangan, termasuk wilayah Kota Lama, serta berbagai fasilitas penting dan strategis seperti stasiun, bandara, dan terminal.. Sedangkan untuk wilayah yang memiliki sebutan Semarang Atas merupakan wilayah yang berada di daerah berbukit di bagian selatan Semarang

2.1.2 Kondisi Demografi Kota Semarang

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah menjadi satu-satunya wilayah provinsi ini yang berkembang sebagai kota metropolitan. Perkembangan tersebut tercermin dari jumlah penduduk yang terus meningkat serta tingkat kepadatan yang semakin tinggi setiap tahunnya. Berdasarkan tabel yang memuat jumlah penduduk, luas wilayah dan tingkat kepadatan penduduk tiap kecamatan terlihat bahwa pertumbuhan penduduk berlangsung dengan intensitas yang berbeda-beda. Perbedaan karakter wilayah ini turut memengaruhi pola sebaran penduduk di seluruh bagian kota.

Tabel 3 : Luas Wilayah dan Kepadatan Penduduk Tiap Kecamatan di Kota Semarang Tahun 2024

No	Kecamatan	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk (Jiwa/km2)		
		Luas Wilayah	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk
		2024	2024	2024
1.	Mijen	56,52	93.088	1.647
2.	Gunung Pati	58,27	101.577	1.743
3.	Banyumanik	29,74	143.746	4.837
4.	Gajah Mungkur	9,34	56.334	6.031
5.	Semarang Selatan	5,95	62.018	10.423
6.	Candisari	6,40	75.442	11.790
7.	Tembalang	39,47	201.821	5.113
8.	Pedurungan	21,11	197.468	9.354
9.	Genuk	25,98	137.356	5.287
10.	Gayamsari	6,22	70.388	11.316
11.	Semarang Timur	5,42	66.475	12.260
12.	Semarang Utara	11,39	117.865	10.348
13.	Semarang Tengah	5,17	55.208	10.679
14.	Semarang Barat	21,68	149.327	6.888
15.	Tugu	28,13	34.092	1.212
16.	Ngaliyan	42,99	146.628	3.411
17.	Kota Semarang	373,78	1.708.833	4.572

Sumber : Badan Pusat Statistik, 2024

Peningkatan jumlah penduduk tersebut berdampak langsung pada mobilitas masyarakat. Semakin padat suatu wilayah maka semakin tinggi pula aktivitas warganya dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti perpindahan menuju tempat kerja, pusat layanan, pusat perbelanjaan dan sarana pendidikan. Kondisi ini mendorong meningkatnya kebutuhan transportasi dan menyebabkan pertambahan jumlah kendaraan. Kapasitas jalan yang tidak sebanding dengan pertambahan kendaraan mengakibatkan munculnya titik-titik kemacetan terutama di kawasan berpenduduk padat, pusat kota, dan wilayah dengan konsentrasi perkantoran serta lembaga pendidikan.

Selain itu persebaran penduduk di tiap kecamatan yang ada di Kota Semarang masih menunjukkan ketidakseimbangan. Tabel demografi memperlihatkan bahwa Kecamatan Semarang Timur merupakan kawasan dengan tingkat kepadatan penduduk tertinggi di Kota Semarang. Sedangkan Kecamatan Tugu memiliki kepadatan paling rendah. Ketimpangan ini berimplikasi pada pola pergerakan harian masyarakat, karena banyak penduduk baik warga asli Kota Semarang maupun pekerja dari luar daerah akan melakukan perjalanan menuju kawasan ekonomi dan pemerintahan di pusat kota. Pergerakan aktivitas harian penduduk yang cukup tinggi turut menambah beban lalu lintas sehingga di jam sibuk selalu terjadi kemacetan di berbagai ruas jalan utama Kota Semarang.

2.1.3 Kondisi Transportasi Di Kota Semarang

Kondisi transportasi di Kota Semarang mencerminkan dinamika mobilitas penduduk dan perkembangan kota sebagai pusat ekonomi, pemerintahan dan pendidikan di Jawa Tengah. Kota ini memiliki banyak moda transportasi mulai dari transportasi darat, udara dan laut yang saling melengkapi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jalan raya menjadi sarana utama mobilitas sementara transportasi umum mendukung aksesibilitas warga yang tidak menggunakan kendaraan pribadi. Pertumbuhan jumlah penduduk dan kendaraan bermotor setiap tahun menambah tekanan pada

jaringan transportasi. Hal ini menjadi tantangan tersendiri dalam pengelolaan lalu lintas agar tetap lancar dan aman.

Jalan raya di Kota Semarang terdiri dari jalan provinsi, jalan kota dan jalan kecil. Ruas utama seperti Jalan Pandanaran, Jalan Brigjen Sudiarto, Jalan Kalibanteng dan kawasan Simpang Lima menjadi koridor penting yang menghubungkan pusat kota dengan pemukiman, perkantoran dan fasilitas publik. Selain itu Kota Semarang juga dilintasi Jalan Tol Trans Jawa dengan beberapa gerbang tol seperti Manyaran, Gayamsari, dan Kalikangkung yang mempercepat konektivitas ke kota lain di Pulau Jawa. Meskipun jaringan jalan tergolong lengkap tingginya volume kendaraan baik pribadi maupun angkutan umum menyebabkan kemacetan di beberapa titik. Kemacetan paling sering terjadi pada jam sibuk terutama di pusat kota, jalan menuju pemukiman padat dan area yang banyak dijadikan sebagai lokasi perkantoran serta institusi pendidikan.

Selain transportasi darat, Kota Semarang juga dilengkapi dengan transportasi laut dan udara. Transportasi laut dilayani dengan adanya Pelabuhan Tanjung Emas yang melayani aktivitas bongkar muat barang dan penumpang sehingga mendukung distribusi logistik dan mobilitas masyarakat antar pulau. Transportasi udara dilayani oleh Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani yang menghubungkan Kota Semarang dengan berbagai kota besar di

Indonesia serta beberapa rute internasional. Keberadaan pelabuhan dan bandara memperkuat konektivitas kota dengan wilayah lain. Meskipun begitu, transportasi darat tetap menjadi moda utama bagi aktivitas sehari-hari warga.

Transportasi umum di Kota Semarang terdiri dari angkutan kota, bus kota dan *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang. BRT Trans Semarang menjadi tulang punggung angkutan massal karena memiliki jalur khusus yang menghubungkan pusat kota, kawasan pendidikan, pemukiman padat penduduk, dan area industri. Layanan ini dirancang dengan prioritas kenyamanan dan keamanan sehingga penumpang merasa aman selama perjalanan. Selain itu tarif BRT relatif terjangkau yang membuatnya dapat diakses oleh berbagai lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan kondisi transportasi di Kota Semarang menunjukkan jaringan yang relatif lengkap tapi padat terutama di pusat kota dan kawasan strategis. Pertumbuhan penduduk, mobilitas pekerja lokal maupun pendatang, serta meningkatnya jumlah kendaraan bermotor menjadi faktor utama yang menambah tekanan pada jalan raya. Upaya pengembangan angkutan massal seperti BRT Trans Semarang berfokus pada kenyamanan, keamanan, dan keterjangkauan tarif. Oleh karena itu pengelolaan transportasi yang efektif, peningkatan layanan angkutan umum dan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan transportasi publik menjadi hal

yang penting untuk mendukung mobilitas dan pembangunan kota secara berkelanjutan.

2.2 Gambaran Umum Trans Semarang

2.2.1 Sejarah BLU UPTD Trans Semarang

2.2.1.1 Dasar Berdirinya Bus Rapid Transit Trans Semarang

Operasional awal *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang pada awalnya dilaksanakan melalui skema sewa aset bus yang melibatkan Pemerintah Kota Semarang dan PT Trans Semarang. Masa sewa tersebut berlangsung selama 1 tahun terhitung sejak 17 September 2009 hingga 16 September 2010.

Terhitung sejak tanggal 1 Oktober 2010, pengelolaan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang secara resmi berada dibawah BLU UPTD Terminal Mangkang dengan berlandaskan pada ketentuan berikut :

- a. Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/147 Tahun 2010 tanggal 10 Mei 2010 tentang Penetapan UPTD Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Pengelola *Bus Rapid Transit* di Kota Semarang;
- b. Keputusan Walikota Semarang Nmor 551.2/238 Tahun 2010 tanggal 15 Juni 2010 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum;

- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang;
- d. Peraturan Walikota Semarang Nomor 12 Tahun 2010 tentang Pedoman Teknis Pengelola Keuangan dan Akuntansi Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum;
- e. Peraturan Walikota Semarang Nomor 13 Tahun 2010 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang mengamanatkan Pengelolaan Terminal Tipe A menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, telah dilaksanakan Berita Acara Serah Terima Personil, Pendanaan, Prasarana dan Sarana dan Dokumen (P3D) Sub Urusan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Bidang Perhubungan pada Terminal Tipe A Mangkang dari Pemerintah Daerah Kota Semarang kepada Kementerian Perhubungan tanggal 25 Agustus 2016.

Menindaklanjuti tersebut maka efektif mulai tanggal 1 Oktober 2016 pengelolaan *Bus Rapid Transit* Trans Semarang dikelola oleh Badan Layanan Umum *Bus Rapid Transit* Kota Semarang dengan berdasarkan :

- a. Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/783 Tahun 2016 tentang Penetapan Seksi Rekayasa pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sebagai Pengelola *Bus Rapid Transit*;
- b. Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit
- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 Tahun 2016 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Bus Rapid Transit sebagai Badan Layanan Umum;
- d. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 Tahun 2016 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum *Bus Rapid Transit*.

Dan sejak tanggal 3 Januari 2017 sampai saat ini, pengelolaan *Bus Rapid Transit* Trans Semarang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang dengan berdasarkan pada :

- a. Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang;
- b. Peraturan Walikota Semarang Nomor 116 Tahun 2016 tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang pada Dinas Perhubungan Kota Semarang;

- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang;
- d. Peraturan Walikota Semarang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang sebagai Badan Layanan Umum;
- e. Peraturan Walikota Semarang Nomor 3 Tahun 2017 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang;
- f. Keputusan Walikota Semarang Nomor 550/17/2017 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang sebagai Badan Layanan Umum;
- g. Keputusan Walikota Semarang Nomor 550/18/2017 tentang Penetapan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang sebagai Pengelola *Bus Rapid Transit* Trans Semarang.

2.2.1.2 Maksud dan Tujuan Trans Semarang

- a. Maksud menjadikan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang sebagai Badan Layanan Umum adalah agar penyelenggaraan layanan transportasi dapat dilakukan dengan lebih fleksibel dan leluasa, baik dalam pengelolaan sumber daya,

pelaksanaan operasional pelayanan publik maupun pengelolaan keuangannya.

- b. Tujuan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Trans Semarang mencakup berbagai aspek pelayanan transportasi publik di Kota Semarang. Unit ini bertujuan untuk menyediakan layanan transportasi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan perpindahan antarwilayah melalui sistem yang terintegrasi dengan koridor yang ada. Selain itu, UPTD Trans Semarang juga memberikan pelayanan dalam proses naik dan turun penumpang yang dilakukan di shelter atau titik pemberhentian yang telah disediakan. Di samping itu, layanan angkutan umum massal yang disediakan diharapkan dapat berjalan dengan biaya yang terjangkau serta tetap mengutamakan aspek keselamatan, kenyamanan, dan budaya pelayanan bagi seluruh masyarakat Kota Semarang. UPTD Trans Semarang juga berperan dalam mendukung kelancaran aktivitas masyarakat sehari-hari serta mewujudkan sistem transportasi yang lebih tertib, lancar, dan teratur:

2.2.2 Profil BLU UPTD Trans Semarang

2.2.2.1 *Visi dan Misi BLU UPTD Trans Semarang*

1) Visi

Visi yang dimiliki oleh BLU UPTD Trans Semarang yaitu “Menciptakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang

yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan dan terjangkau”.

Masing-masing dari visi tersebut mengandung makna sebagai berikut :

- a. Profesional, yaitu setiap aktivitas yang dilaksanakan oleh Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang menjunjung tinggi standar profesionalitas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Mandiri, yaitu terkait hal manajemen keuangan dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang dikelola secara efisien dan profesional.
- c. Dapat diandalkan, yaitu dalam hal ini memberikan kepastian dalam menyediakan layanan angkutan umum yang optimal dan profesional untuk mendukung mobilitas warga Kota Semarang.
- d. Berkesinambungan, yaitu dalam penyelenggaraan layanan transportasi umum di Kota Semarang, BLU UPTD Trans Semarang berkomitmen untuk menjaga konsistensi operasional dan berupaya menghadirkan pelayanan prima setiap waktu.
- e. Terjangkau, yaitu dengan menetapkan tarif angkutan yang terjangkau dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat.

2) Misi

Beberapa misi yang dimiliki oleh BLU UPTD Trans Semarang yaitu:

- a. Menyelenggarakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang secara profesional dan terjangkau
- b. Menerapkan kemandirian dalam menyelenggarakan layanan angkutan massal BRT Trans Semarang dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan keuangan dan Sumber Daya Manusia
- c. Mendorong berkembangnya transportasi perkotaan yang dapat diandalkan dan berkesinambungan
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi

2.2.2.2 Strategi BLU UPTD Trans Semarang

Strategi BLU UPTD Trans Semarang berfokus pada kenyamanan, keamanan dan efektivitas biaya. 3 strategi utama BLU untuk memastikan keberlanjutan dan peningkatan transportasi umum bagi masyarakat adalah sebagai berikut :

1) *Affordability*

Dalam hal keterjangkauan harga tiket BLU UPTD Trans Semarang berupaya menyediakan pelayanan dengan biaya yang terjangkau serta memberikan pengalaman perjalanan yang lebih baik bagi pengguna.

2) *Acceptability*

Trans Semarang berkomitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang optimal sehingga mendapat respon positif dari masyarakat Semarang.

3) *Availability*

Trans Semarang menjamin ketersediaan armada yang beroperasi, bahkan di hari minggu dan hari libur nasional selain hari kerja sehingga BRT dapat menjadi pilihan utama dalam kegiatan sehari-hari pengguna.

2.2.2.3 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang

Struktur organisasi dipahami sebagai susunan yang mengatur hubungan serta keterkaitan antara berbagai bagian dan jabatan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Struktur ini memberikan kejelasan mengenai pembagian tugas antar bagian serta batasan masing-masing fungsi dan aktivitas. Struktur organisasi yang ideal harus tergambar dengan jelas alur wewenang dan kepada siapa setiap pihak harus melapor sehingga tanggung jawab atas pekerjaan dapat ditentukan secara tegas dan jelas.



Gambar 2. 2: Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang

Sumber : BLU UPTD Trans Semarang

1) Kepala BLU UPTD Trans Semarang

Kepala BLU UPTD Trans Semarang menjadi pimpinan tertinggi yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasikan keseluruhan kegiatan BLU UPTD Trans Semarang. Kepala BLU UPTD Trans Semarang juga memiliki tugas untuk mengkoordinasi yang meliputi perumusan kebijakan teknis operasional dan keuangan, pengendalian kinerja organisasi, serta penyusunan dan pelaporan hasil kinerja kepada Walikota Semarang melalui dinas perangkat dinas terkait.

2) Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Trans Semarang

Kepala Sub Bagian Tata Usaha memegang peranan dalam mengatur administrasi internal BLU UPTD Trans Semarang. Administrasi internal tersebut termasuk hal-hal

seperti surat menyurat, dokumentasi, kearsipan, pengelolaan aset, serta dukungan administratif untuk seluruh divisi yang ada. Dengan adanya Kepala Sub Bagian Tata Usaha maka kegiatan administratif akan berjalan lebih tertib dan mendukung fungsi organisasi secara keseluruhan.

3) Bendahara Pembantu Penerima

Bendahara pembantu penerima memiliki tanggung jawab atas penerimaan pendapatan BLU UPTD Trans Semarang. Pendapatan tersebut bisa berasal dari berbagai macam sumber seperti pendapatan operasional harian dari penjualan tiket BRT Trans Semarang, kerja sama, maupun sumber pendapatan sah lainnya. Bendahara pembantu penerima juga memiliki tugas utama yaitu meliputi pencatatan, penyetoran, dan pelaporan seluruh penerimaan keuangan sesuai dengan peraturan perbendaharaan.

4) Bendahara Pembantu Pengeluaran

Bendahara pembantu pengeluaran memiliki tugas untuk mengelola pembayaran dan pengeluaran anggaran operasional. Bendahara pembantu pengeluaran memiliki tanggung jawab yang meliputi pencairan dana, pembayaran belanja pegawai, belanja barang dan jasa, serta penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan. Bendahara pembantu pengeluaran harus memastikan pengeluaran

sesuai dengan dokumen pelaksanaan anggaran dan ketentuan peraturan yang berlaku.

5) Manajer Pengelola Keuangan

Manajer pengelola keuangan bertugas merencanakan, mengoordinasi, dan mengendalikan pengelolaan anggaran BLU UPTD Trans Semarang. Manajer pengelola keuangan memiliki tanggung jawab yang mencakup penyusunan Rencana Bisnis dan Anggaran, pengendalian realisasi anggaran, analisis laporan keuangan, serta memastikan penggunaan dana berjalan sesuai prinsip efisiensi dan akuntabilitas.

6) Manajer Pengelola Operasional

Manajer Pengelola Operasional memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan layanan transportasi sehari-hari. Tugasnya meliputi pengaturan jadwal operasional armada, pengawasan kinerja pramudi dan petugas lapangan, pengendalian ketepatan waktu layanan, serta evaluasi mutu pelayanan kepada masyarakat. Manajer pengelola operasional harus memastikan operasional berjalan efektif, aman dan sesuai standar pelayanan minimal.

7) Divisi Umum

Divisi umum merupakan divisi yang memiliki tanggung jawab dalam mendukung kelancaran kegiatan

BLU UPTD Trans Semarang melalui pengelolaan administrasi dan kebutuhan operasional kantor. Divisi ini mengurus pengadaan dan distribusi perlengkapan kerja, pengelolaan inventaris, serta urusan rumah tangga kantor. Selain itu, divisi umum juga akan membantu koordinasi kegiatan internal kantor seperti persiapan rapat dan kegiatan kedinasan lainnya.

8) Divisi Keuangan

Divisi keuangan memiliki tugas untuk melaksanakan pencatatan akuntansi, pengelolaan kas, penyusunan laporan keuangan serta melakukan pengawasan administrasi keuangan. Divisi keuangan akan mendukung dan membantu manajer pengelola keuangan dalam memastikan sistem pengelolaan keuangan sesuai dengan standar dan prinsip BLU.

9) Divisi Sumber Daya Manusia (SDM)

Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki wewenang atas proses rekrutmen pramudi BRT dan seluruh pegawai di lingkungan BLU UPTD Trans Semarang. Selain rekrutmen, divisi SDM juga mengelola urusan administrasi kepegawaian, penilaian dan pembinaan kinerja pegawai.

10) Divisi Pengendalian

Divisi pengendalian memiliki tugas utama dalam mengawasi pergerakan dan kinerja armada BRT. Pengawasan dilakukan dengan tujuan memastikan setiap armada bus yang beroperasi sesuai dengan rute, jadwal, dan ketentuan keselamatan. Divisi pengendalian juga akan memonitoring kepatuhan pramudi terhadap SOP yang berlaku. Divisi pengendalian juga bertugas untuk menindaklanjuti kendala dan laporan yang masuk sebagai bentuk pengawasan internal.

11) Divisi Operasional

Divisi operasional adalah divisi yang bertugas atas penyelenggaraan layanan BRT Trans Semarang kepada masyarakat. Divisi ini bertugas untuk mengatur jadwal keberangkatan dan kedatangan bus di setiap koridor agar tetap sesuai dengan waktu dan kecepatan yang ditetapkan. Divisi operasional juga memastikan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berlangsung aman, tertib dan nyaman sesuai SOP yang ada. Koordinasi dengan pramudi dan petugas lapangan juga menjadi salah satu tugas divisi operasional untuk menjaga kualitas layanan.

12) Divisi Sarana dan Prasarana (Sarpras)

Divisi sarpras memiliki pekerjaan dalam hal menjaga kebersihan kantor BLU UPTD Trans Semarang dan armada BRT. Kegiatan dari divisi ini juga mencakup pembersihan interior serta eksterior armada secara rutin agar tetap bersih dan layak digunakan.

2.2.3 BRT Trans Semarang

BRT Trans Semarang menjadi salah satu transportasi utama di Kota Semarang. Layanan ini dioperasikan oleh Pemerintah Kota Semarang lewat BLU UPTD Trans Semarang dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang. Jam operasional reguler Trans Semarang setiap harinya yaitu pukul 05.30 hingga 17.30 atau 17.45 WIB. Sedangkan untuk koridor Bandara Ahmad Yani memiliki jam operasional khusus mulai pukul 17.30 hingga 00.00 WIB.

Tarif tiket BRT Trans Semarang untuk masyarakat umum adalah Rp4.000 secara tunai dan Rp3.500 jika menggunakan metode non-tunai. Tarif khusus berlaku untuk pelajar, mahasiswa, lansia, veteran, penyandang disabilitas, dan anak-anak yakni sebesar Rp1.000. beberapa program promo juga memberikan akses gratis bagi pelajar dan mahasiswa yang terdaftar. Pembayaran dapat dilakukan dengan menggunakan *e-Card* Trans Semarang, *e-money* seperti BRIZZI atau Tapcash maupun dompet digital seperti OVO, GoPay, dan LinkAja.

Trans Semarang memiliki delapan koridor utama yang menghubungkan titik-titik strategis di kota. Setiap koridor menghubungkan pusat kota, terminal, stasiun, kampus, kawasan bisnis dan perumahan sehingga memudahkan mobilitas warga.

Koridor tersebut meliputi :

- 1) Koridor 1 : Terminal Mangkang-Terminal Penggaron
- 2) Koridor 2 : Terboyo-Sisemut
- 3) Koridor 3A&3B : Pelabuhan Tanjung Emas-Kagok/RS Elizabeth
- 4) Koridor 4 : Mpu Tantular-Cangkiran
- 5) Koridor 5 : PRPP-Meteseh
- 6) Koridor 6 : UNDIP-UNNES
- 7) Koridor 7 : Genuk-Pengapon
- 8) Koridor 8 : Simpang Lima-Cangkiran via Gunungpati

Armada Trans Semarang dilengkapi dengan fasilitas seperti AC, kursi prioritas, area untuk penyandang disabilitas, CCTV, serta halte dengan informasi rute yang lengkap. Untuk mempermudah penumpang tersedia juga aplikasi Trans Semarang yang memungkinkan pengguna melihat jadwal bus, posisi bus secara *real-time* dan rute digital sehingga memudahkan perencanaan perjalanan di dalam kota.

2.2.3.1 Operator Trans Semarang

Pengelolaan layanan Bus Rapid Transit (BRT) di Kota Semarang dilaksanakan melalui skema kerjasama antara pengelola utama, yaitu BLU UPTD Trans Semarang dengan sejumlah perusahaan operator swasta. Model ini menunjukkan adanya pola kemitraan operasional yang dimana BLU UPTD Trans Semarang bertindak sebagai regulator dan pengendali sistem, sedangkan perusahaan operator menjalankan layanan teknis di lapangan. Skema tersebut memungkinkan pembagian tanggung jawab yang lebih spesifik, terutama dalam penyediaan armada, pengelolaan kru kendaraan, serta pemeliharaan rutin bus. Dengan pola ini pengelolaan koridor tidak terpusat pada satu pihak melainkan tersebar sesuai kontrak kerja sama pada masing-masing operator. Adapun beberapa operator yang bekerja sama dan menjadi mitra BLU UPTD Trans Semarang yaitu antara lain sebagai berikut :

1) PT Sembilan Sembilan Cahaya

PT Sembilan Sembilan Cahaya mengoperasikan Koridor 1 yaitu rute Mangkang-Penggaron serta Koridor 5 yaitu rute Victoria Residence-PRPP. Pada Koridor 1, perusahaan ini mengelola armada bus besar yang sejak awal menjadi tulang punggung layanan BRT di Semarang dan telah mengalami revitalisasi dengan dukungan bus bantuan Kementerian Perhubungan. Sementara pada Koridor 5, operator ini mengoperasikan bus ukuran sedang dengan jumlah armada reguler dan cadangan yang mendukung jalur terpanjang saat

peluncurannya. Tugas operator mencakup penyediaan armada laik jalan, pengaturan kru pramudi, serta pemenuhan standar pelayanan minimal. Selain itu, perusahaan bertanggung jawab menjaga ketepatan jadwal dan kualitas layanan sesuai kontrak kerja sama dengan pengelola BLU UPTD Trans Semarang.

2) PT Surya Setia Kusuma Semarang

PT Surya Setia Kusuma Semarang menjadi operator Koridor 2 yang melayani rute Terminal Sisemut yang berada di Ungaran Barat hingga Terminal Terboyo, Genuk. Koridor ini menggunakan bus ukuran medium dan telah mengalami dua tahap pembaruan armada, yaitu pada tahun 2018 dan 2019. Dalam pelaksanaannya, perusahaan bertanggung jawab atas operasional harian armada, termasuk pengaturan jadwal, kesiapan teknis kendaraan, serta manajemen awak bus. Operator juga memastikan layanan tetap berjalan stabil pada jalur penghubung wilayah kota dan pinggiran. Keandalan armada menjadi faktor penting karena koridor ini melayani mobilitas antarkawasan yang cukup padat.

3) PT Matra Semar

PT Matra Semar mengelola Koridor 4 serta Koridor *feeder* 1. Pada Koridor 4, perusahaan ini menangani layanan dari Terminal Cangkiran hingga Stasiun Semarang Tawang, yang sebelumnya hanya sampai Halte Bandara sebelum diperpanjang. Armada yang digunakan sempat mengalami perubahan dari bus besar menjadi bus

medium untuk menyesuaikan kebutuhan lapangan. Sementara pada layanan *feeder* 1, operator mendukung konektivitas antarkoridor menggunakan armada mikrobus. Tugas perusahaan meliputi pemeliharaan kendaraan, pengelolaan kru, dan penyesuaian layanan sesuai dinamika permintaan penumpang.

4) PT Mekar Flamboyan Sendang Mulyo Jaya

PT Mekar Flamboyan Sandang Mulya Jaya bertanggung jawab atas operasional Koridor 3 dan Koridor 8. Koridor 3 rute Pelabuhan Tj.Emas–RS Elizabeth dengan sistem perjalanan langsung tanpa jeda istirahat panjang di titik akhir, sehingga membutuhkan pengaturan kru yang efisien. Armada pada koridor ini telah direvitalisasi, termasuk penggunaan bus dengan penunjuk rute LED. Pada Koridor 8, operator ini mengelola bus ukuran sedang yang melayani jalur menuju Terminal Cangkiran melalui rute alternatif. Perusahaan berperan menjaga kesinambungan layanan, kesiapan teknis armada, dan keselamatan operasional di kedua koridor tersebut.

5) PT Cakra Mega Transport

PT Cakra Mega Transport mengoperasikan Koridor 6 dan Koridor 7. Koridor 6 melayani rute dari RS Nasional Diponegoro hingga Fakultas Teknik UNNES melalui Elisabeth dan menjadi satu-satunya koridor yang tidak melewati Halte Balaikota sebagai pusat transit. Sementara Koridor 7 merupakan koridor berbentuk *loop*

yang diluncurkan pada tahun 2018 dengan karakteristik putar balik di Balaikota. Perusahaan bertanggung jawab atas kesiapan armada bus ukuran sedang yang seragam dengan koridor 5 dan 6. Pengaturan operasional dilakukan untuk menjaga ketepatan waktu dan kesinambungan layanan di jalur pendidikan dan pusat kota.

6) PT Semarang Pesona Semesta

PT Semarang Pesona Semesta menjadi operator Koridor *feeder 4* yang diluncurkan pada masa pandemi Covid-19. Layanan ini diresmikan secara terbatas di Terminal Gunungpati dan menggunakan armada produksi karoseri New Armada. Koridor ini memiliki karakteristik jumlah titik transit yang relatif sedikit dan tidak melewati lampu lalu lintas. Operator bertanggung jawab atas kelancaran layanan mikrobus yang menghubungkan kawasan pinggiran dengan jaringan utama BRT. Pengelolaan dilakukan dengan memperhatikan efisiensi rute serta kebutuhan mobilitas masyarakat setempat.

7) PT Pharama Bhadra Perkasa

PT Parama Bhadra Perkasa mengoperasikan Koridor *feeder 2* yang diluncurkan bersamaan dengan Koridor 8. Layanan ini menggunakan armada mikrobus untuk mendukung konektivitas menuju jalur utama BRT. Perusahaan memiliki tanggung jawab memastikan kendaraan dalam kondisi laik jalan dan siap beroperasi setiap hari. Selain itu, pengaturan kru serta pemeliharaan armada

dilakukan untuk menjaga kesinambungan layanan. Peran operator ini penting dalam memperluas jangkauan pelayanan transportasi publik hingga ke kawasan yang tidak terlayani bus koridor.

2.2.4 Standar Pelayanan Minimal BLU UPTD Trans Semarang

Standar Pelayanan Minimal (SPM) BLU UPTD Trans Semarang merupakan standar pelayanan yang ditetapkan melalui Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. SPM berfungsi sebagai pedoman dalam penyelenggaraan layanan Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang guna menjamin kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. SPM tersebut menjadi acuan bagi BLU UPTD Trans Semarang maupun operator dalam melaksanakan pelayanan transportasi publik yang aman, nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna jasa.

Secara umum, SPM Trans Semarang terdiri atas enam aspek pelayanan, yaitu keamanan, keselamatan, kenyamanan, keterjangkauan, kesetaraan, dan keteraturan. Keenam aspek tersebut dijabarkan ke dalam berbagai indikator pelayanan yang harus dipenuhi dalam operasional BRT Trans Semarang.

Tabel Aspek Standar Pelayanan Minimal (SPM) BRT Trans Semarang

Jenis Pelayanan	Indikator Utama	Keterangan Singkat
Keamanan	Keamanan halte dan bus	Lampu penerangan, petugas keamanan, identitas kendaraan, tanda pengenal pengemudi, informasi gangguan keamanan.
Keselamatan	Keselamatan manusia, bus, dan prasarana	Penerapan SOP pengoperasian kendaraan, SOP keadaan darurat, jam istirahat pengemudi, kelaikan

		kendaraan, fasilitas keselamatan.
Kenyamanan	Kenyamanan halte dan bus	Penerangan, ventilasi/AC, kebersihan, kapasitas angkut, luas ruang penumpang.
Keterjangkauan	Akses dan tarif	Perpindahan antar koridor, integrasi feeder, dan tarif terjangkau.
Kesetaraan	Pelayanan kelompok rentan	Kursi prioritas, ruang kursi roda, aksesibilitas bagi lansia, disabilitas, dan ibu hamil.
Keteraturan	Ketepatan layanan	Waktu tunggu, kecepatan perjalanan, informasi layanan, jadwal kedatangan dan keberangkatan, sistem pembayaran.

Sumber : *Diolah dari Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 45 Tahun 2021.*

Dalam penelitian ini, aspek keselamatan dan kesetaraan menjadi bagian yang memiliki keterkaitan langsung dengan tata kelola sumber daya manusia pramudi BRT Trans Semarang. Pada aspek keselamatan, SPM mengatur penerapan SOP pengoperasian kendaraan dan SOP penanganan keadaan darurat yang harus dipatuhi oleh pengemudi. Sementara itu, pada aspek kesetaraan, pramudi dituntut mampu memberikan pelayanan yang ramah dan memprioritaskan kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, lanjut usia, anak-anak, dan perempuan hamil. Oleh karena itu, proses rekrutmen serta pengembangan kapasitas pramudi menjadi instrumen penting dalam mendukung pemenuhan Standar Pelayanan Minimal BRT Trans Semarang.