

BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Gambaran Umum Kota Semarang

2.1.1 Kondisi Geografis Kota Semarang

Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang memiliki peran strategis sebagai pusat pemerintahan, perdagangan, jasa, serta kegiatan ekonomi regional. Letaknya yang berada di pesisir utara Pulau Jawa menjadikan Kota Semarang sebagai salah satu simpul penting dalam jaringan transportasi nasional, baik darat, laut, maupun udara. Kota Semarang merupakan kota strategis yang berada di tengah-tengah Pulau Jawa yang terletak antara garis $6^{\circ}50'$ – $7^{\circ}10'$ Lintang Selatan dan garis $109^{\circ}35'$ – $110^{\circ}50'$ Bujur Timur. Kedudukan Kota Semarang sebagai ibukota provinsi Jawa Tengah dan ditunjang lokasi yang strategis pada jalur lalu lintas ekonomi Pulau Jawa menjadikan Kota Semarang tidak hanya berperan sebagai pusat pemerintahan tetapi juga salah satu pusat ekonomi di Jawa Tengah.



Gambar 2.1 Peta Geografis Kota Semarang
Sumber : Website PPID Kota Semarang (2024)

Secara administratif, Kota Semarang berbatasan dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Kabupaten Demak di sebelah timur, Kabupaten Semarang di sebelah selatan, serta Laut Jawa di sebelah utara. Posisi geografis ini menunjukkan bahwa Kota Semarang memiliki karakteristik wilayah yang beragam, mulai dari kawasan pesisir, dataran rendah, hingga wilayah dataran tinggi dan perbukitan. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap pola pengembangan wilayah, distribusi aktivitas masyarakat, serta kebutuhan mobilitas penduduk di kawasan perkotaan.

Kota Semarang memiliki lokasi strategis sebagai koridor pembangunan di Provinsi Jawa Tengah yang terdiri dari empat simpul pintu gerbang yaitu koridor pantai utara, koridor selatan, koridor timur dan koridor barat, dan juga didukung sejumlah fasilitas transportasi seperti Pelabuhan Tanjung Emas, Bandar Udara Internasional Ahmad Yani, Terminal Terboyo, serta Stasiun Kereta Api Tawang dan Poncol yang semakin menguatkan peran Kota Semarang sebagai simpul aktivitas pembangunan sekaligus gerbang perekonomian di Provinsi Jawa Tengah dan bagian tengah Pulau Jawa. Posisi geografis ini membuat Kota Semarang tidak hanya berfungsi sebagai pusat aktivitas masyarakat lokal, tetapi juga sebagai jalur penghubung antar wilayah di Pulau Jawa. Kondisi tersebut berdampak pada tingginya mobilitas masyarakat serta meningkatnya kebutuhan terhadap sistem transportasi yang efektif dan efisien.

Luas wilayah Kota Semarang mencapai kurang lebih 373,70 km² yang terbagi ke dalam 16 kecamatan dan 177 kelurahan. Pembagian administratif tersebut menunjukkan persebaran wilayah yang cukup luas dengan karakteristik topografi yang berbeda-beda di masing-masing kecamatan. Wilayah Kota

Semarang bagian bawah umumnya didominasi dataran rendah yang menjadi pusat aktivitas perdagangan, jasa, dan pemerintahan, sedangkan wilayah Kota Semarang bagian atas memiliki kontur perbukitan yang banyak dimanfaatkan sebagai kawasan permukiman, pendidikan, dan pengembangan wilayah.

Tabel 2.1 Luas Wilayah Kota Semarang Berdasar Kecamatan

No	Kecamatan	Luas Wilayah (Km ²)
1.	Mijen	56,52
2.	Gunung Pati	58,27
3.	Banyumanik	29,74
4.	Gajah Mungkur	9,34
5.	Semarang Selatan	5,95
6.	Candisari	6,40
7.	Tembalang	39,47
8.	Pedurungan	21,11
9.	Genuk	25,98
10.	Gayamsari	6,22
11.	Semarang Timur	5,42
12.	Semarang Utara	11,39
13.	Semarang Tengah	5,17
14.	Semarang Barat	21,68
15.	Tugu	28,13
16.	Ngaliyan	42,99

Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Semarang (2024)

Berdasarkan kondisi topografi, Kota Semarang juga memiliki wilayah

dengan kemiringan lahan yang bervariasi, mulai dari kawasan datar hingga kawasan berbukit, terutama di wilayah selatan seperti Tembalang, Banyumanik, dan Gunungpati. Kondisi geografis ini berpengaruh terhadap penyediaan infrastruktur transportasi, termasuk jalur pelayanan transportasi publik seperti BRT Trans Semarang yang harus menjangkau berbagai karakteristik wilayah.

Selain itu, letak geografis Kota Semarang sebagai pusat kegiatan perkotaan dan kawasan pendidikan menyebabkan tingginya kebutuhan mobilitas masyarakat, termasuk mahasiswa. Beberapa kawasan kampus seperti Universitas Diponegoro di Tembalang dan Universitas Negeri Semarang di Gunungpati berada di wilayah dengan karakteristik topografi yang memerlukan dukungan transportasi publik yang memadai. Oleh karena itu, kondisi geografis Kota Semarang memiliki relevansi terhadap penelitian ini karena berhubungan dengan kebutuhan penggunaan BRT Trans Semarang sebagai moda transportasi publik bagi mahasiswa.

2.1.2 Kondisi Demografis Kota Semarang

Kondisi demografis merupakan salah satu aspek penting dalam menggambarkan karakteristik penduduk suatu wilayah yang berkaitan dengan jumlah penduduk, kepadatan penduduk, struktur usia, serta komposisi masyarakat yang dapat memengaruhi kebutuhan pelayanan publik, termasuk transportasi publik. Sebagai pusat aktivitas pemerintahan, ekonomi, pendidikan, dan jasa, Kota Semarang memiliki jumlah penduduk yang relatif besar dengan tingkat mobilitas yang tinggi.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), jumlah penduduk Kota

Semarang mencapai sekitar 1,69 juta jiwa pada tahun terbaru. Tingginya jumlah penduduk ini menyebabkan tingkat kepadatan yang cukup tinggi, terutama di wilayah pusat kota. Kepadatan penduduk yang tinggi berdampak langsung terhadap meningkatnya aktivitas pergerakan masyarakat, baik untuk keperluan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas sosial lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan terhadap transportasi, khususnya transportasi publik, menjadi semakin penting dalam menunjang aktivitas masyarakat.

Selain jumlah penduduk secara umum, kondisi demografis Kota Semarang juga ditandai oleh besarnya proporsi penduduk usia produktif. Kelompok usia produktif memiliki kontribusi besar terhadap tingginya mobilitas perkotaan karena merupakan kelompok yang aktif melakukan perjalanan untuk kepentingan pendidikan, pekerjaan, maupun aktivitas sosial lainnya. Dalam penelitian ini, kelompok usia produktif menjadi penting karena mencakup populasi mahasiswa sebagai kelompok pengguna potensial layanan BRT Trans Semarang. Kota Semarang sebagai kota pendidikan memiliki banyak perguruan tinggi yang tersebar di berbagai wilayah, seperti Universitas Diponegoro, Universitas Negeri Semarang, Universitas Katolik Soegijapranata, Universitas Dian Nuswantoro, dan berbagai perguruan tinggi lainnya yang mendorong tingginya mobilitas mahasiswa di kawasan perkotaan.

Tabel 2.2 Jumlah Mahasiswa dan Perguruan Tinggi di Kota Semarang

Tahun	Jumlah Perguruan Tinggi Negeri + Swasta dibawah Kemendikbudristek	Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri + Swasta dibawah Kemendikbudristek
2023	57	287.029

Tahun	Jumlah Perguruan Tinggi Negeri + Swasta dibawah Kemendikbudristek	Jumlah Mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri + Swasta dibawah Kemendikbudristek
2024	55	287.296
2025	53	316.848

Sumber : BPS Jawa Tengah (2025)

Keberadaan mahasiswa sebagai bagian dari struktur demografis Kota Semarang memiliki relevansi langsung terhadap penelitian ini, mengingat mahasiswa merupakan kelompok sasaran penerima kebijakan kartu layanan gratis BRT Trans Semarang. Tingginya jumlah mahasiswa serta mobilitas yang dihasilkan menunjukkan pentingnya penyediaan layanan transportasi publik yang terjangkau, termasuk melalui kebijakan kartu layanan gratis bagi mahasiswa. Dengan demikian, kondisi demografis Kota Semarang, baik ditinjau dari jumlah penduduk, kepadatan, struktur usia produktif, maupun jumlah mahasiswa, menunjukkan adanya kebutuhan mobilitas yang tinggi sehingga memperkuat relevansi penelitian mengenai pengaruh kartu layanan gratis untuk mahasiswa dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna BRT di Kota Semarang.

2.2 Profil BLU UPTD Trans Semarang

2.2.1 Sejarah BRT Trans Semarang

BRT (Bus Rapid Transit) Trans Semarang merupakan salah satu inovasi transportasi publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Semarang dalam rangka meningkatkan pelayanan angkutan umum yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Kehadiran BRT Trans Semarang dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah kendaraan pribadi serta tingginya tingkat kemacetan di Kota

Semarang yang memerlukan solusi transportasi massal yang efisien. Pada tahun 2008, Kementerian Perhubungan Republik Indonesia memberikan bantuan berupa 20 unit bus besar kepada Pemerintah Kota Semarang sebagai bentuk dukungan dalam pengembangan sistem transportasi publik berbasis angkutan massal di wilayah perkotaan. Bantuan tersebut merupakan bagian dari upaya pemerintah pusat dalam mendorong implementasi sistem Bus Rapid Transit (BRT) di berbagai kota besar di Indonesia guna mengurangi kemacetan serta meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik. Namun demikian, pada saat bantuan tersebut diterima, Pemerintah Kota Semarang masih menghadapi kendala berupa belum tersedianya payung hukum yang secara khusus mengatur pengelolaan angkutan umum massal berbasis jalan. Kondisi ini menyebabkan pengoperasian bus belum dapat dilakukan secara optimal karena belum adanya kejelasan terkait mekanisme pengelolaan, kelembagaan, serta sistem operasional layanan.

Sebagai langkah awal dalam mengoperasikan layanan transportasi tersebut, Pemerintah Kota Semarang kemudian menerapkan skema kerja sama dengan pihak ketiga. Sejak tanggal 17 September 2009 hingga 16 September 2010, operasional bus dilakukan melalui sistem sewa aset Bus Trans Semarang antara Pemerintah Kota Semarang dengan PT Trans Semarang dengan masa kontrak selama satu tahun. Skema ini digunakan sebagai solusi sementara agar layanan transportasi publik tetap dapat berjalan sambil menunggu kesiapan regulasi dan kelembagaan yang lebih permanen. Pada periode ini, BRT Trans Semarang mulai diperkenalkan kepada masyarakat sebagai moda transportasi publik baru yang diharapkan dapat menjadi alternatif penggunaan kendaraan pribadi.

Seiring dengan berjalannya waktu, Pemerintah Kota Semarang melakukan pembenahan dari sisi kelembagaan dan regulasi untuk mendukung keberlanjutan layanan BRT. Upaya tersebut akhirnya membuahkan hasil dengan ditetapkannya sistem pengelolaan yang lebih terstruktur melalui pembentukan unit pengelola khusus. Sejak 1 Oktober 2010, pengelolaan BRT Trans Semarang secara resmi dialihkan dan dikelola oleh Badan Layanan Umum (BLU) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Mangkang yang berada di bawah Dinas Perhubungan Kota Semarang. Pembentukan BLU UPTD ini bertujuan untuk memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan dan operasional sehingga layanan transportasi dapat diselenggarakan secara lebih profesional, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Dengan adanya pengelolaan oleh BLU UPTD, BRT Trans Semarang mulai mengalami perkembangan yang signifikan, baik dari segi jumlah armada, penambahan koridor, maupun peningkatan kualitas pelayanan. Sistem pengelolaan yang lebih terstruktur ini juga menjadi dasar bagi pengembangan berbagai inovasi layanan di masa selanjutnya, termasuk penerapan sistem tiket elektronik, peningkatan fasilitas halte, serta kebijakan tarif khusus bagi kelompok tertentu seperti pelajar dan mahasiswa. Oleh karena itu, fase awal perkembangan BRT Trans Semarang ini menjadi tonggak penting dalam perjalanan penyelenggaraan transportasi publik di Kota Semarang yang terus berkembang hingga saat ini.

2.2.2 Profil BLU UPTD Trans Semarang

Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas (BLU UPTD) Trans Semarang merupakan unit pelaksana teknis yang berada di bawah Dinas

Perhubungan Kota Semarang yang bertugas dalam pengelolaan dan penyelenggaraan layanan transportasi publik BRT Trans Semarang. Pembentukan BLU UPTD Trans Semarang merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik melalui sistem pengelolaan yang lebih fleksibel, profesional, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat. Secara kelembagaan, BLU UPTD Trans Semarang memiliki peran penting dalam mengelola operasional BRT Trans Semarang, mulai dari pengaturan armada, pengelolaan halte, pelayanan penumpang, hingga pengembangan sistem layanan. Status sebagai Badan Layanan Umum memberikan keleluasaan dalam pengelolaan keuangan dan operasional, sehingga memungkinkan peningkatan efektivitas dan efisiensi dalam penyediaan layanan transportasi publik.

Dalam menjalankan tugasnya, BLU UPTD Trans Semarang memiliki visi dan misi sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Visi BLU UPTD Trans Semarang

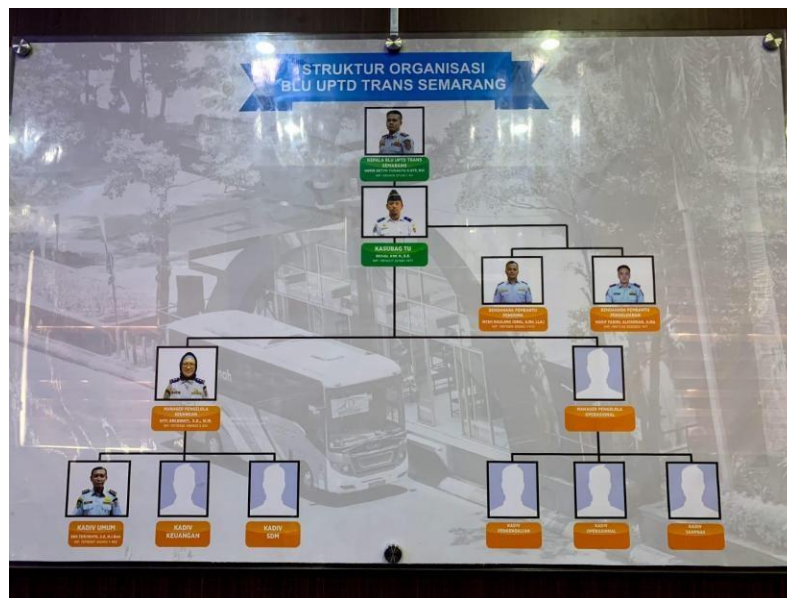
“Menciptakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan, dan terjangkau”

2. Misi BLU UPTD Trans Semarang

- a. Melaksanakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang profesional, terjangkau, dan mandiri;
- b. Melaksanakan kemandirian pelayanan 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; dan

d. Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi

Visi dan misi tersebut menjadi landasan utama bagi BLU UPTD Trans Semarang dalam menyelenggarakan layanan transportasi publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Untuk mewujudkan visi dan misi tersebut secara optimal, diperlukan sistem pengelolaan yang terstruktur melalui pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas dalam organisasi. Oleh karena itu, BLU UPTD Trans Semarang memiliki struktur organisasi yang berfungsi sebagai kerangka kerja dalam mengoordinasikan pelaksanaan kegiatan operasional, pelayanan, serta pengembangan layanan BRT Trans Semarang.



Gambar 2.2 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang

Keberadaan BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola utama layanan BRT memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan transportasi publik di Kota Semarang. Melalui pengelolaan yang terstruktur dan berbasis pelayanan, diharapkan BRT Trans Semarang dapat menjadi moda transportasi yang mampu memenuhi kebutuhan mobilitas masyarakat, termasuk mahasiswa sebagai

salah satu pengguna utama layanan. Dengan demikian, profil BLU UPTD Trans Semarang menjadi penting dalam penelitian ini karena berkaitan langsung dengan penyelenggaraan layanan transportasi publik yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, khususnya dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan dan implementasi kebijakan kartu layanan gratis bagi mahasiswa.

2.2.3 Tugas Pokok BLU UPTD Trans Semarang

1. Dewan Pengawas

Dewan Pengawas merupakan unsur pengawas dalam pengelolaan Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang yang memiliki tugas utama melakukan pengawasan terhadap tata kelola dan pelaksanaan kegiatan BLU oleh Pejabat Pengelola. Pengawasan tersebut mencakup pelaksanaan Rencana Strategis Bisnis (Renstra Bisnis), Rencana Bisnis dan Anggaran (RBA), hingga kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dewan Pengawas berperan penting dalam memastikan bahwa seluruh kegiatan pengelolaan layanan transportasi publik berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dewan Pengawas terdiri atas tiga orang anggota yang dipimpin oleh seorang ketua yang dipilih dari dan oleh anggota dewan. Keanggotaan Dewan Pengawas berasal dari pejabat perangkat daerah yang berkaitan dengan BLU, pejabat pengelola keuangan daerah, serta tenaga ahli yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang kegiatan BLU UPTD Trans Semarang.

2. Kepala BLU UPTD Trans Semarang

Kepala UPTD Trans Semarang merupakan pimpinan utama yang

bertanggung jawab atas penyelenggaraan operasional dan pengelolaan layanan BRT Trans Semarang. Kepala UPTD memiliki tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dari Dinas Perhubungan Kota Semarang, khususnya pada bidang pengelolaan Badan Layanan Umum (BLU) UPTD Trans Semarang. Selain itu, Kepala UPTD juga berperan dalam pengambilan kebijakan strategis, pengoordinasian seluruh divisi, pengawasan terhadap pelayanan transportasi publik, serta memastikan bahwa pelayanan BRT Trans Semarang berjalan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

3. Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPTD Trans Semarang

Kepala Sub Bagian Tata Usaha bertugas melaksanakan kegiatan administrasi dan ketatausahaan dalam lingkungan UPTD Trans Semarang. Tugas tersebut meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, serta evaluasi kegiatan administrasi perkantoran. Selain itu, bagian tata usaha juga berfungsi mendukung kelancaran operasional organisasi melalui pengelolaan surat-menyurat, arsip, administrasi pegawai, penyusunan laporan administrasi, serta pengoordinasian kebutuhan administrasi internal lainnya sehingga seluruh kegiatan operasional dapat berjalan secara tertib dan sistematis.

4. Manajer Pengelola Keuangan

Manajer Pengelola Keuangan memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian kegiatan operasional BLU UPTD Trans Semarang dalam bidang pengelolaan keuangan. Posisi ini bertanggung jawab dalam perencanaan dan pengelolaan anggaran agar operasional layanan BRT dapat berjalan secara optimal. Tugas

manajer pengelola keuangan meliputi penyusunan program dan anggaran BLU, penyusunan serta pengoordinasian Rencana Strategis Bisnis dan Anggaran, penyediaan dokumen pelaksanaan anggaran, penyusunan laporan realisasi anggaran, penyelenggaraan akuntansi dan laporan keuangan, pengelolaan utang piutang, hingga penandatanganan Surat Perintah Membayar (SPM). Dalam pelaksanaan tugasnya, Manajer Pengelola Keuangan membawahi beberapa divisi dan koordinator sebagai berikut:

a. Divisi Sumber Daya Manusia (SDM)

Divisi ini bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di lingkungan UPTD Trans Semarang, termasuk administrasi kepegawaian dan pengembangan kompetensi pegawai. Divisi SDM terdiri atas:

- 1) Koordinator Administrasi Kepegawaian, yang bertugas mengelola administrasi pegawai, data kepegawaian, absensi, serta dokumen administrasi lainnya.
- 2) Koordinator Pengembangan Pegawai, yang bertugas meningkatkan kualitas dan kompetensi pegawai melalui pelatihan, evaluasi kinerja, dan pengembangan kapasitas SDM.

b. Divisi Keuangan

Divisi keuangan bertanggung jawab terhadap pengelolaan administrasi dan pelaporan keuangan BLU UPTD Trans Semarang agar berjalan secara tertib dan akuntabel. Divisi ini terdiri atas:

- 1) Koordinator Anggaran Keuangan dan Akuntansi, yang bertugas menyusun anggaran, melakukan pencatatan akuntansi, serta menyusun laporan keuangan.
- 2) Koordinator Perbendaharaan, yang bertugas mengelola penerimaan dan pengeluaran keuangan serta memastikan kelancaran administrasi pembayaran.

c. Divisi Umum

Divisi umum bertugas mendukung kebutuhan operasional dan sarana prasarana organisasi agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan baik.

Divisi ini terdiri atas:

- 1) Koordinator Perencanaan, Tata Usaha, dan Rumah Tangga, yang bertugas mengelola kegiatan perencanaan administrasi, tata usaha, serta kebutuhan rumah tangga kantor.
- 2) Koordinator Perlengkapan dan Aset, yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan perlengkapan operasional, inventaris, serta aset milik UPTD Trans Semarang agar dapat digunakan secara optimal dan terawat dengan baik.

5. Manajer Pengelola BRT

Manajer Pengelola BRT memiliki tugas untuk menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional BRT Trans Semarang, khususnya pada bidang pengelolaan dan pemeliharaan layanan Bus Rapid Transit (BRT). Posisi ini berperan penting dalam memastikan operasional layanan transportasi publik berjalan secara efektif, aman, dan sesuai standar pelayanan yang telah

ditetapkan. Selain itu, Manajer Pengelola BRT juga bertanggung jawab dalam merumuskan kebijakan teknis terkait pengelolaan dan pemeliharaan BRT, menyusun rencana program kerja dan anggaran operasional, mengoordinasikan pelaksanaan tugas pengelolaan BRT, serta menyusun laporan kinerja operasional, sarana prasarana, pengendalian, dan pengawasan armada BRT Trans Semarang.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Manajer Pengelola BRT membawahi beberapa divisi yang memiliki fungsi berbeda namun saling berkaitan untuk mendukung kelancaran pelayanan transportasi publik, yaitu sebagai berikut:

a. Divisi Operasional

Divisi Operasional bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan operasional harian BRT Trans Semarang agar layanan transportasi dapat berjalan secara tertib, aman, dan sesuai jadwal. Divisi ini berfokus pada pengaturan operasional armada, pelayanan perjalanan bus, serta komunikasi informasi layanan kepada masyarakat. Divisi operasional terdiri atas:

- 1) Koordinator Operasional, yang bertugas mengatur dan mengawasi jalannya operasional armada BRT di lapangan, termasuk pengaturan jadwal perjalanan, penempatan armada, serta evaluasi kelancaran operasional layanan.
- 2) Koordinator Alat Komunikasi, Publikasi, dan Informasi, yang bertugas mengelola sistem komunikasi operasional, penyebaran

informasi kepada pengguna layanan, serta publikasi terkait pelayanan dan kegiatan BRT Trans Semarang kepada masyarakat.

b. Divisi Sarana dan Prasarana

Divisi Sarana dan Prasarana bertugas memastikan seluruh fasilitas pendukung operasional BRT Trans Semarang berada dalam kondisi baik dan layak digunakan. Divisi ini memiliki peran penting dalam menjaga kenyamanan dan keamanan fasilitas layanan transportasi publik. Divisi sarana dan prasarana terdiri atas:

- 1) Koordinator Pemeliharaan Shelter, yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan halte atau shelter BRT agar tetap bersih, aman, nyaman, dan dapat digunakan dengan optimal oleh pengguna layanan.
- 2) Koordinator Perencanaan dan Pengadaan Sarana Prasarana, yang bertugas merencanakan kebutuhan sarana dan prasarana operasional BRT, termasuk pengadaan fasilitas pendukung seperti armada, perlengkapan halte, dan kebutuhan operasional lainnya.

c. Divisi Pengendalian dan Pengawasan

Divisi Pengendalian dan Pengawasan memiliki tugas untuk melakukan pengendalian serta pengawasan terhadap operasional armada BRT Trans Semarang agar berjalan sesuai prosedur dan standar pelayanan yang berlaku. Divisi ini juga berperan dalam meminimalkan gangguan operasional dan meningkatkan kedisiplinan pelayanan armada. Divisi ini terdiri atas:

- 1) Koordinator Pengendalian Armada, yang bertugas memantau dan mengendalikan pergerakan armada BRT selama operasional berlangsung agar sesuai jadwal dan rute yang telah ditentukan.
- 2) Koordinator Pengawasan Armada, yang bertanggung jawab melakukan pengawasan terhadap kondisi armada, kinerja pengemudi, serta pelaksanaan pelayanan di lapangan untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

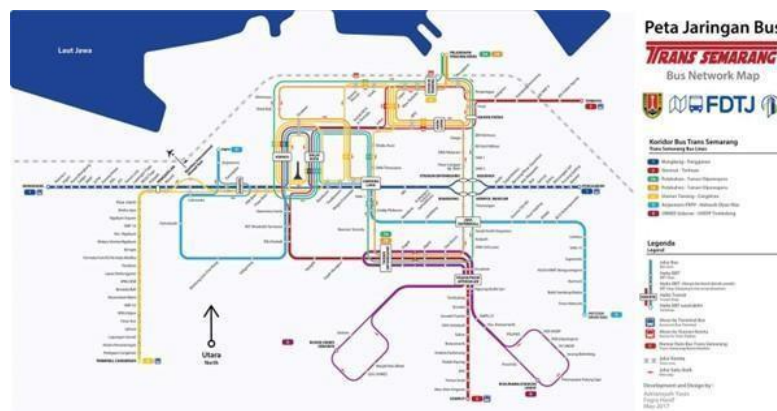
2.3 Karakteristik Layanan BRT Trans Semarang

2.3.1 Koridor dan Rute BRT Trans Semarang

Bus Rapid Transit (BRT) Trans Semarang telah menjadi salah satu moda transportasi publik yang banyak diminati oleh masyarakat Kota Semarang sebagai sarana mobilitas dari satu wilayah ke wilayah lainnya. Kehadiran BRT Trans Semarang sejak tahun 2009 memberikan alternatif transportasi yang lebih terjangkau, aman, dan nyaman dibandingkan dengan penggunaan kendaraan pribadi. Seiring dengan perkembangan layanan serta peningkatan kualitas fasilitas yang diberikan, BRT Trans Semarang semakin berkembang dan menjadi pilihan utama (primadona) bagi masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Tingginya minat masyarakat terhadap penggunaan BRT Trans Semarang tercermin dari jumlah penumpang yang cukup besar setiap tahunnya. Berdasarkan data terbaru, total jumlah penumpang BRT Trans Semarang pada tahun 2024 mencapai 13.135.009 penumpang. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa BRT Trans Semarang memiliki peran penting dalam mendukung mobilitas masyarakat perkotaan, baik untuk keperluan bekerja, pendidikan, maupun aktivitas sosial

lainnya. Besarnya jumlah pengguna ini juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan transportasi publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang.

Jika dilihat berdasarkan distribusi penumpang, Koridor I yang melayani rute Terminal Mangkang – Penggaron menempati posisi sebagai koridor dengan jumlah penumpang tertinggi, yaitu mencapai 2.598.855 penumpang. Tingginya jumlah penumpang pada koridor ini disebabkan oleh rute yang melewati kawasan strategis seperti pusat kota, kawasan perdagangan, serta wilayah dengan tingkat aktivitas masyarakat yang tinggi. Selain itu, koridor ini juga menghubungkan berbagai titik penting yang menjadi pusat mobilitas masyarakat sehingga memiliki intensitas penggunaan yang lebih tinggi dibandingkan koridor lainnya.



Gambar 2.3 Peta Jaringan Bus Trans Semarang
Sumber : (PPID Kota Semarang, 2025)

Saat ini, BRT Trans Semarang telah berkembang dengan memiliki jaringan layanan yang cukup luas guna menjangkau berbagai wilayah strategis di Kota Semarang. Layanan tersebut terdiri atas delapan trayek koridor utama, empat trayek feeder, serta satu trayek layanan malam yang dirancang untuk mendukung mobilitas masyarakat secara menyeluruh. Adapun delapan koridor utama BRT

Trans Semarang meliputi: Koridor I (Mangkang – Penggaron), Koridor II (Terboyo – Sisemut), Koridor III (Pelabuhan – Pasar Jatingaleh), Koridor IV (Cangkiran – Tawang), Koridor V (Meteseh – PRPP), Koridor VI (Unnes – Undip), Koridor VII (Terboyo – Raden Patah), serta Koridor VIII (Cangkiran – Gunungpati – Simpang Lima). Koridor-koridor tersebut dirancang untuk menghubungkan berbagai titik penting di Kota Semarang, seperti kawasan permukiman, pusat perdagangan, kawasan industri, fasilitas umum, serta kawasan pendidikan yang memiliki tingkat mobilitas tinggi.

Selain koridor utama, BRT Trans Semarang juga didukung oleh layanan feeder yang berfungsi sebagai pengumpan penumpang dari wilayah-wilayah tertentu menuju koridor utama. Layanan feeder ini terdiri atas Feeder I (Ngaliyan – Madukoro), Feeder II (Terboyo – Fatmawati), Feeder III (Banyumanik – Penggaron), dan Feeder IV (Gunungpati – BSB – Unnes). Keberadaan feeder ini sangat penting dalam meningkatkan konektivitas antarlayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengakses transportasi BRT dari wilayah permukiman ke jalur utama.

Selain itu, untuk mendukung mobilitas masyarakat di luar jam operasional reguler, BRT Trans Semarang juga menyediakan layanan malam yang melayani rute Mangkang – Simpang Lima. Layanan ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraktivitas pada malam hari, sehingga transportasi publik tetap dapat diakses di luar jam operasional utama. Dalam mendukung operasional seluruh trayek tersebut, BRT Trans Semarang didukung oleh total 304 armada bus yang terdiri atas berbagai jenis kendaraan. Armada tersebut meliputi

25 unit bus besar, 116 unit bus medium, 133 unit bus mikro, serta 30 unit armada eks peremajaan. Variasi jenis armada ini disesuaikan dengan kebutuhan layanan pada masing-masing koridor dan feeder, sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan serta menyesuaikan dengan kondisi jalan dan jumlah penumpang di setiap rute.

Terkait dengan waktu operasional, BRT Trans Semarang melayani penumpang setiap hari dengan jadwal yang telah ditentukan. Layanan reguler beroperasi mulai pukul 05.30 WIB hingga 17.45 WIB, sedangkan layanan malam beroperasi mulai pukul 17.30 WIB hingga 23.00 WIB. Adapun untuk layanan transit point, keberangkatan terakhir dilayani hingga pukul 18.30 WIB. Pengaturan jam operasional ini bertujuan untuk mengakomodasi kebutuhan mobilitas masyarakat baik pada pagi, siang, maupun malam hari.

2.3.2 Sistem Pembayaran dan Tarif BRT Trans Semarang

Tarif dan sistem pelayanan merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan transportasi publik karena berkaitan langsung dengan aksesibilitas serta tingkat kepuasan pengguna. BRT Trans Semarang sebagai moda transportasi publik yang dikelola oleh Pemerintah Kota Semarang menetapkan tarif yang relatif terjangkau bagi masyarakat dengan tujuan mendorong penggunaan transportasi umum dan mengurangi ketergantungan terhadap kendaraan pribadi.

Berdasarkan kebijakan tarif terbaru, penumpang umum BRT Trans Semarang dikenakan tarif sebesar Rp3.500 per perjalanan apabila menggunakan metode pembayaran non-tunai (*cashless*), sedangkan untuk pembayaran secara

tunai dikenakan tarif sebesar Rp4.000 per perjalanan. Perbedaan tarif ini merupakan strategi pemerintah dalam mendorong digitalisasi sistem pembayaran agar proses transaksi menjadi lebih cepat, efisien, serta mengurangi antrean di halte maupun di dalam armada.

Selain tarif umum, BRT Trans Semarang juga memberikan tarif khusus yang lebih terjangkau bagi kelompok tertentu. Penumpang dalam kategori khusus seperti pelajar, mahasiswa, lanjut usia, penyandang disabilitas, serta pemegang Kartu Identitas Anak (KIA) hanya dikenakan tarif sebesar Rp1.000 per perjalanan. Kebijakan ini menunjukkan adanya perhatian pemerintah dalam menyediakan layanan transportasi publik yang inklusif dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dalam perkembangannya, Pemerintah Kota Semarang juga menghadirkan inovasi berupa program kartu layanan gratis bagi pelajar dan mahasiswa, di mana pengguna yang telah terdaftar dan memiliki kartu khusus dapat menggunakan layanan BRT Trans Semarang tanpa dikenakan biaya atau Rp0 (gratis). Program ini bertujuan untuk mendukung mobilitas pelajar dan mahasiswa dalam kegiatan pendidikan sehari-hari, sekaligus mendorong penggunaan transportasi publik sejak usia muda.

Dari sisi sistem pembayaran, BRT Trans Semarang telah menerapkan sistem *e-ticketing* (tiket elektronik) yang memungkinkan pengguna melakukan transaksi secara non-tunai. Pembayaran dapat dilakukan menggunakan berbagai metode, seperti kartu uang elektronik perbankan (*e-money*), serta dompet digital yang terintegrasi melalui sistem QRIS. Beberapa metode pembayaran yang umum

digunakan antara lain QRIS, GoPay, OVO, DANA, LinkAja, serta kartu *e-money* seperti Mandiri e-money, BCA Flazz, BNI TapCash, dan BRIZZI. Sistem ini memberikan kemudahan bagi pengguna karena transaksi dapat dilakukan secara cepat hanya dengan melakukan tap kartu atau scan kode QR di halte.

Selain memberikan kemudahan dalam transaksi, sistem e-ticketing juga berfungsi untuk meningkatkan transparansi dan akurasi data penumpang serta mendukung pengelolaan layanan transportasi yang lebih modern dan berbasis digital. Namun demikian, pada beberapa titik halte tertentu, sistem pembayaran tunai masih tersedia sebagai alternatif bagi masyarakat yang belum menggunakan sistem non-tunai.

2.3.3 Sarana dan Prasarana BRT Trans Semarang

Sarana dan prasarana yang dimiliki dalam pelayanan BRT Trans Semarang mencakup berbagai fasilitas pendukung yang berperan penting dalam menunjang kelancaran operasional transportasi publik. Fasilitas tersebut meliputi armada bus sebagai alat transportasi utama, halte atau tempat tunggu penumpang, sistem pembayaran elektronik melalui mesin *e-ticketing mobile*, serta sumber daya manusia seperti pegawai operasional dan pramudi yang bertugas menjalankan layanan setiap hari. Seluruh komponen tersebut saling mendukung agar pelayanan transportasi dapat berjalan secara efektif, aman, dan nyaman bagi masyarakat pengguna jasa BRT Trans Semarang.

Secara lebih rinci, BRT Trans Semarang saat ini memiliki 8 koridor utama yang berfungsi sebagai jalur operasional bus. Setiap koridor dilengkapi dengan titik pemberhentian atau halte yang digunakan sebagai lokasi naik dan turunnya

penumpang. Persebaran koridor tersebut mencakup berbagai kawasan strategis di Kota Semarang, seperti area pusat pemerintahan, pendidikan, perdagangan, perkantoran, hingga kawasan permukiman masyarakat. Adapun daftar bus yang dimiliki untuk setiap koridornya adalah sebagai berikut :

1. Koridor 1 memiliki 22 armada siap operasional dan 3 armada siap guna operasional. Koridor ini merupakan satu - satunya koridor yang memakai bus besar atau yang lebih dikenal dengan bus biru yang berkapasitas 82 penumpang.
2. Koridor 2 memiliki 24 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional dimana 14 armada diberangkatkan dari Sisemut dan 10 armada diberangkatkan dari Terminal Terboyo. Koridor ini menggunakan bus medium atau yang lebih dikenal dengan bus merah yang berkapasitas 42 penumpang.
3. Koridor 3 memiliki 16 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional. Koridor ini menggunakan bus medium atau yang lebih dikenal dengan bus merah yang berkapasitas 42 penumpang.
4. Koridor 4 memiliki 24 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional. Koridor ini menggunakan bus medium atau yang lebih dikenal dengan bus merah yang berkapasitas 42 penumpang.
5. Koridor 5 memiliki 14 armada siap operasional dan 3 armada siap guna operasional dimana 8 armada diberangkatkan dari Meteseh dan 6 armada diberangkatkan dari PRPP. Koridor ini menggunakan bus medium atau yang lebih dikenal dengan bus merah yang berkapasitas 42 penumpang.

6. Koridor 6 memiliki 20 armada siap operasional dan 1 armada siap guna operasional. Pada awalnya koridor ini menggunakan bus medium namun sekarang diganti menjadi feeder dengan kapasitas 20 penumpang dengan 10 armada diberangkatkan dari Undip dan 10 armada dari Unnes.
7. Koridor 7 memiliki 20 armada siap operasional. Pada awalnya koridor ini menggunakan bus medium namun sekarang diganti menjadi feeder dengan kapasitas 20 penumpang.
8. Koridor 8 memiliki 16 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional. Koridor ini menggunakan bus medium atau yang lebih dikenal dengan bus merah yang berkapasitas 42 penumpang dan pada tahun 2026 ini semua armadanya sudah diremajakan.
9. Feeder 1 memiliki 22 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional dengan menggunakan feeder berkapasitas 20 penumpang.
10. Feeder 2 memiliki 22 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional dengan menggunakan feeder berkapasitas 20 penumpang.
11. Feeder 3 memiliki 25 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional dengan menggunakan feeder berkapasitas 20 penumpang, 12 armada diberangkatkan dari Penggaron dan 13 armada dari Banyumanik.
12. Feeder 4 memiliki 25 armada siap operasional dan 2 armada siap guna operasional dengan menggunakan feeder berkapasitas 20 penumpang.

Perbedaan jumlah armada bus pada setiap koridor BRT Trans Semarang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan pelayanan serta minat masyarakat dalam menggunakan transportasi publik tersebut. Koridor dengan jumlah penumpang

yang lebih tinggi umumnya akan memperoleh jumlah armada yang lebih banyak dibandingkan koridor dengan tingkat mobilitas penumpang yang lebih rendah. Penyesuaian jumlah armada ini dilakukan agar pelayanan transportasi dapat berjalan secara optimal, sehingga mampu mengurangi waktu tunggu penumpang dan menjaga kelancaran operasional di setiap koridor (Staf Divisi Perlengkapan dan Aset, 2025).

Dalam operasionalnya, BRT Trans Semarang juga membedakan jenis armada berdasarkan fungsi penggunaannya, yaitu bus SO (*Service Operation*) dan bus SGO (*Standby/Service Garage Operation*). Bus SO merupakan armada utama yang dioperasikan setiap hari untuk melayani aktivitas transportasi penumpang pada masing-masing koridor. Sementara itu, bus SGO berfungsi sebagai armada cadangan yang disiapkan untuk menggantikan bus SO apabila terjadi kendala teknis, kerusakan, ataupun gangguan operasional lainnya.