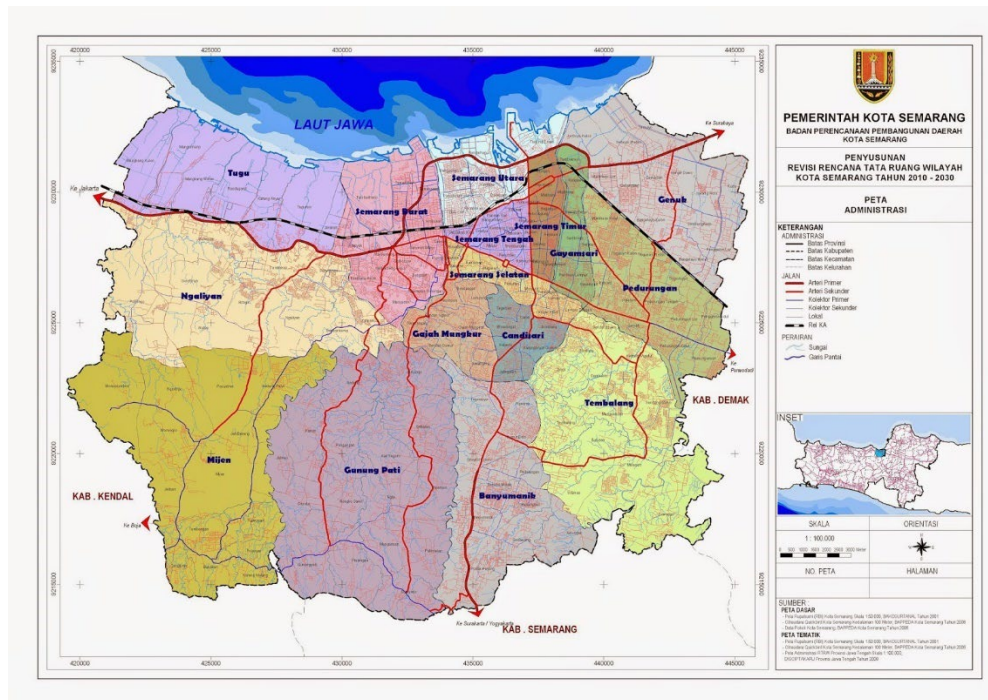


BAB II

GAMBARAN UMUM

2.1 Kota Semarang dan Layanan Publiknya



Gambar 2.1 Peta Kota Semarang

Sumber: Blog PAMBOEDIFILES, 2023.

Kota Semarang merupakan ibukota dari Provinsi Jawa Tengah yang memiliki julukan Kota Atlas, termasuk dalam salah satu kota metropolitan di Indonesia yang berlokasi di Pulau Jawa. Secara geografis, Kota Semarang terletak antara garis $6^{\circ}50'$ - $7^{\circ}10'$ Lintang Selatan dan garis $109^{\circ}35'$ - $110^{\circ}50'$ Bujur Timur. Dibatasi sebelah Barat dengan Kabupaten Kendal, sebelah Timur dengan Kabupaten Demak, sebelah Selatan dengan Kabupaten Semarang dan sebelah Utara dibatasi oleh Laut Jawa dengan panjang garis pantai meliputi 13,6 Km. Ketinggian Kota Semarang terletak antara 0,75 meter sampai dengan

348,00 meter di atas garis pantai. Luas wilayah Kota Semarang tercatat 373,70 km² atau 37.366.836 Ha. Kecamatan yang paling luas wilayahnya adalah Kecamatan Gunungpati (58,27 km²), diikuti oleh Kecamatan Mijen dengan luas wilayahnya sebesar 56,52 km², sedangkan kecamatan yang terkecil wilayahnya adalah Kecamatan Semarang Tengah (5,17 km²).

Secara administratif, Kota Semarang terbagi atas 16 wilayah kecamatan dan 177 kelurahan. Penduduk Kota Semarang sangat heterogen, terdiri dari berbagai etnis, ras, dan suku, seperti etnis Jawa, Cina, Arab, serta berbagai suku besar yang ada di Indonesia. Secara demografi, keberagaman penduduk Kota Semarang dipengaruhi banyak hal, contohnya menuntut ilmu, membangun usaha, bekerja, maupun yang berdomisili lama di Semarang. Total jumlah penduduk Kota Semarang pada tahun 2022 tercatat mencapai angka 1.659.975 jiwa. Peningkatan jumlah penduduk terus terjadi setiap tahunnya karena dipengaruhi beberapa faktor seperti natalitas (kelahiran) dan juga perpindahan penduduk yang masuk ke Kota Semarang tiap tahunnya. Dalam konteks kepercayaan, mayoritas penduduk Kota Semarang menganut Agama Islam, kemudian berikutnya diikuti oleh Agama Kristen, Katholik, Hindu, Buddha, dan Kong Hu Chu. Mata pencaharian penduduk Kota Semarang juga beragam, dimulai dari pegawai negeri, pegawai swasta, nelayan, buruh pabrik, petani, peternak, guru, dosen, dan masih banyak lagi. Meskipun memiliki latar belakang yang sangat heterogen, kehidupan sosial masyarakat Semarang sangatlah damai, toleransi kehidupan antar umat beragama juga dijunjung tinggi di Kota Semarang.

Sebagai kota Metropolitan dan Ibukota Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang juga memiliki fasilitas yang memadai. Fasilitas atau layanan publik yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang seperti fasilitas pendidikan, fasilitas kesehatan, pusat-pusat perbelanjaan, kawasan bisnis dan pertokoan, daerah wisata, layanan transportasi umum, layanan kantor administrasi pemerintah, dan sebagainya. Dengan ditunjang oleh posisi yang strategis pada jalur lalu lintas Pulau Jawa menjadikan Semarang tidak hanya sebagai pusat pemerintahan, tetapi juga pusat ekonomi di kawasan Provinsi Jawa Tengah. Dengan akses masuk sesuai 4 arah mata angin menyebabkan mudahnya masyarakat untuk masuk ke Kota Semarang. Hal ini juga ditunjang dengan layanan transportasi umum yang terakomodasi oleh pemerintah, seperti transportasi jalur udara melalui Bandara Ahmad Yani yang saat ini sudah berstatus Internasional, Stasiun Kereta Api Tawang dan Poncol untuk jalur darat dengan kereta, serta Terminal Terboyo untuk jalur darat dengan moda bus antar kota dan antar provinsi. Di lingkup dalam kota, Pemerintah Kota Semarang juga menyediakan layanan transportasi umum yang memadai, seperti *Bus Rapid Transit* (BRT) Trans Semarang, Angkutan Kota (Angkot), serta *feeder* sebagai kendaraan pengumpan untuk jarak tertentu.

2.2 Profil BLU UPTD Trans Semarang

Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang atau kerap disebut BLU UPTD Trans Semarang merupakan pihak pengelola

utama layanan transportasi umum Kota Semarang berbasis *Bus Rapid Transit* dengan nama Trans Semarang yang mencakup wilayah dalam Kota Semarang.

2.2.1 Sejarah Singkat

Pada awal beroperasinya *Bus Rapid Transit* di Kota Semarang, Pemerintah Kota Semarang melakukan sewa asset bus dengan PT. Trans Semarang, masa sewa aset ini berlaku untuk 1 tahun dimulai dari 17 September 2009 sampai dengan 16 September 2010. Kemudian terhitung mulai tanggal 1 Oktober 2010, pengelolaan *Bus Rapid Transit* Trans Semarang secara resmi dilaksanakan oleh BLU UPTD Terminal Mangkang dengan didasarkan pada Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/147 Tahun 2010 tentang Penetapan Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Pengelola *Bus Rapid Transit* di Kota Semarang.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah kemudian mengubah struktur pengelolaan BRT di Semarang. Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 mengamanatkan pengelolaan terminal tipe-A menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, sehingga dilaksanakan Berita Acara Serah Terima Personil, Pendanaan, Sarana dan Prasarana, 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 di tanggal 25 Agustus 2016.

Berdasarkan pada UU no. 23 tahun 2014 di atas, mulai pada tanggal 1 Oktober 2016 pengelolaan BRT Trans Semarang dikelola oleh Badan Layanan Umum *Bus Rapid Transit* Trans Semarang atau bisa disingkat BLU BRT Trans Semarang. Pemindahan teknis pengelola Trans Semarang didasarkan pada 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*.

Perubahan pengelola teknis BRT Trans Semarang terakhir terjadi pada tanggal 3 Januari 2017 dan masih berlaku hingga saat ini. Pengelola BRT Trans Semarang saat ini adalah Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang yang kerap disingkat BLU UPTD Trans Semarang. Perubahan pengelola BRT Trans Semarang ini didasarkan pada 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.⁴

Sejak beroperasinya sistem BRT di Kota Semarang, Trans Semarang mengalami beberapa kali perubahan teknis. Kerjasama antara Pemerintah Kota Semarang melalui Dinas Perhubungan Kota Semarang dengan PT. Trans Semarang menjadi titik awal dimulainya

⁴ *Company Profile* BLU UPTD Trans Semarang Kota Semarang, *Dasar Berdirinya Bus Rapid Transit Trans Semarang*, hlm. 1-2

implementasi BRT di Semarang. Kemudian dengan berakhirnya sewa aset antara kedua pihak dan berhasilnya program BRT di tahun awal pertama, menjadikan Pemerintah Kota Semarang membentuk BLU UPTD Terminal Mangkang bersama dengan Peraturan-Peraturan Daerah pendukung pelaksanaan dan pengelolaan BRT Kota Semarang yang berlokasi di Terminal Mangkang.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjadi dasar perubahan teknis yang selajutnya. Nama pengelola BRT Kota Semarang berubah menjadi BLU BRT Trans Semarang. Dengan Keputusan Walikota Semarang Nomor 551.2/783 Tahun 2016, struktur organisasi, pengelolaan, dan pelaksanaan operasi BRT Trans Semarang sedikit berpindah. Kantor yang semula berlokasi di Terminal Mangkang berpindah ke lingkungan Dinas Perhubungan Kota Semarang diawali dengan penetapan seksi rekayasa pada DISHUBKOMINFO Kota Semarang. Perubahan terakhir dengan berdasarkan Perwalkot Semarang Nomor 116 Tahun 2016 hingga sekarang, menjadikan BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola dan pelaksana utama sistem transportasi massal berbasis *Bus Rapid Transit* di Kota Semarang, yang kantornya berlokasi di Lantai 3, Gedung A, Dinas Perhubungan Kota Semarang.

2.2.2 Visi, Misi, dan Kedudukan BLU UPTD Trans Semarang

BLU UPTD Trans Semarang memiliki visi dan misinya tersendiri sebagai suatu organisasi pemerintah yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan BRT Trans Semarang. Visi BLU UPTD Trans Semarang adalah sebagai berikut:

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

Untuk Misi BLU UPTD Trans Semarang, yaitu:

- 1) Melaksanakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang profesional dan terjangkau mandiri;
- 2) Melaksanakan kemandirian pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan keuangan dan Sumber Daya Manusia;
- 3) Mendorong berkembangnya transportasi perkotaan yang dapat diandalkan dan berkesinambungan ;dan
- 4) Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi.

Untuk kedudukan BLU UPTD Trans Semarang dalam Pemerintahan Kota Semarang, BLU UPTD Trans Semarang BLU UPTD Trans Semarang merupakan BLU yang berkedudukan dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang. (Perwalkot Semarang no. 1 thn. 2017)

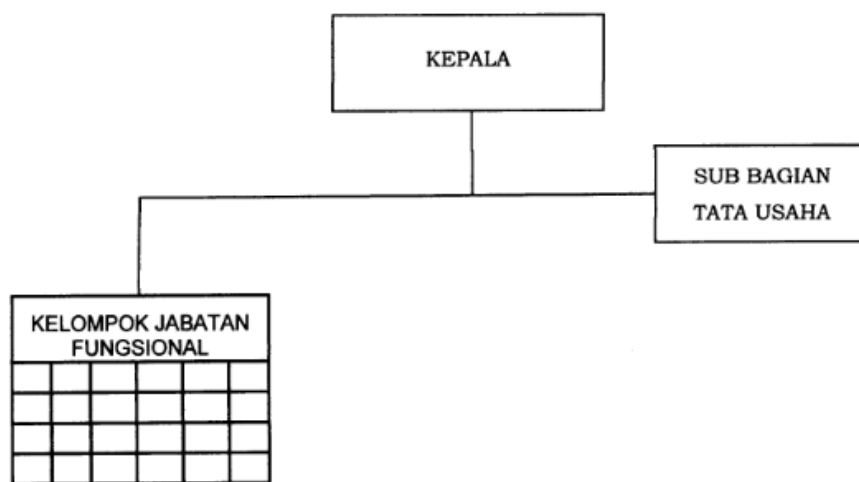
2.2.3 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang

Peraturan Walikota Semarang Nomor 116 Tahun 2016 mengatur tentang Pembentukan, Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang pada Dinas Perhubungan Kota Semarang. Perwalkot ini menjadi dasar pemahaman teknis, organisasi, dan struktural dari BLU UPTD Trans Semarang sebagai pengelola utama BRT Trans Semarang, yang kemudian semakin dikuatkan dengan dikeluarkannya Surat 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. Pembentukan tersebut juga didasarkan pada Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Semarang. BLU UPTD Trans Semarang bertugas untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional Dinas Perhubungan di bidang pengelolaan dan pemeliharaan Trans Semarang.

Berikut adalah bagan organisasi UPTD Trans Semarang:

BAGAN ORGANISASI
UNIT PELAKSANA TEKNIS
DINAS TRANS SEMARANG
KOTA SEMARANG

LAMPIRAN
PERATURAN WALIKOTA SEMARANG
NOMOR 116 TAHUN 2016
TENTANG
PEMBENTUKAN, KEDUDUKAN,
SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN
FUNGSI SERTA TATA KERJA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS
TRANS SEMARANG KOTA SEMARANG



Gbr. 2.2 Struktur Organisasi BLU UPTD Trans Semarang
Sumber: Peraturan Walikota Semarang Nomor 116 Tahun 2016

2.3 Proses Terjalannya Kerja Sama Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia

Dimulainya era digital yang serba praktis dan berbasis internet, membuat pemerintah dihadapkan pada tantangan baru dimana masyarakat membutuhkan sistem pelayanan publik yang cepat, bersifat transparan, efektif dan efisien, serta aman. Dalam menjawab tantangan itu, Pemerintah Daerah Kota Semarang bersama dengan PT. Go-Jek Indonesia melakukan kolaborasi dalam rangka mengusung inovasi pelayanan publik di Kota Semarang. Kolaborasi kedua pihak tersebut sudah dimulai sejak 2018. Nama PT. Go-Jek Indonesia saat itu sudah memiliki bobot yang besar sebagai perusahaan *startup* yang terbilang sukses dan mampu memenangkan berbagai penghargaan, serta membuka lowongan kerja yang cukup besar bagi masyarakat Indonesia. Pengaruh dari PT. Go-Jek Indonesia yang cukup besar bagi peningkatan ekonomi masyarakat Indonesia, membuat Pemerintah Kota Semarang semakin yakin dalam menjalin kolaborasi dan kerjasama untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang.

Kolaborasi pertama yang dilakukan antara Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia adalah pada tanggal 3 September 2018. Hasil dari kerjasama kedua pihak tersebut adalah Agenda Peluncuran Layanan Go-Pay sebagai Salah Satu Sistem Pembayaran Non-Tunai pada *Bus Rapid Transit* Trans Semarang. Penandatanganan peluncuran layanan pembayaran Go-Pay untuk BRT Trans Semarang tersebut dilaksanakan di Situation Room, Balai Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia

kemudian berkolaborasi kembali pada tanggal 29 Maret 2019. Dalam kerjasamanya yang kedua ini Pemkot Semarang dan PT. Go-Jek Indonesia berkolaborasi dengan tujuan tidak hanya untuk melakukan inovasi pelayanan publik, tetapi juga memacu pertumbuhan ekonomi Kota Semarang. Beberapa kebijakan yang dihasilkan dari kerjasama yang kedua ini seperti Pelatihan UMKM Binaan Pemerintah Kota Semarang, Pembayaran PBB di Kota Semarang dan Pembayaran Tiket Masuk Objek Wisata Sam Poo Kong secara non-tunai dengan menggunakan Go-Jek

Go-Pay merupakan salah satu sistem pembayaran non-tunai dengan fungsinya sebagai dompet virtual yang disediakan dalam aplikasi Go-Jek yang dibuat oleh PT. Go-Jek Indonesia. Untuk penggunaannya, Go-Pay sama dengan sistem pembayaran yang lain, sebagai dompet virtual Go-Pay perlu dilakukan pengisian Go-Jek saldo sebelum melakukan transaksi pembayaran pada layanan barang/jasa yang sudah diterima.⁵ Cara pembayaran Go-Pay untuk layanan BRT Trans Semarang sendiri sangatlah mudah, penumpang hanya perlu membuka aplikasi Go-Jek di *smartphone* mereka, kemudian pilih Go-Pay, lalu pilih logo *scan* untuk melakukan pemindaian pada kode QR yang sudah disediakan Petugas Trans Semarang melalui mesin *e-ticketing*, kemudian saldo Go-Pay penumpang akan terpotong secara otomatis sesuai dengan tarif yang berlaku, setelah itu penumpang dapat menikmati layanan transportasi umum dari BRT Trans Semarang. Cara yang sama juga berlaku

⁵ Walikota Hendi Gandeng GO-PAY Tingkatkan Layanan Trans Semarang. Sumber: https://www.semarangkota.go.id/p/230/wali_kota_hendi_gandeng_go-pay_tingkatkan_layanan_trans_semarang diakses pada tanggal 2 Maret 2023, pukul 15:45.

untuk pembayaran Go-Pay pada layanan publik yang lain, yang sudah bekerjasama dengan PT. Go-Jek Indonesia, seperti pembayaran PBB dan tiket masuk objek wisata Sam Poo Kong.

Metode pembayaran non-tunai berbasis QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) sering digunakan dalam lingkungan masyarakat, terutama dari sisi kalangan “anak muda”. Remaja pelajar sekolah, mahasiswa universitas, hingga beberapa kalangan masyarakat dalam kategori usia dewasa lebih memilih *cashless transaction* karena banyaknya kemudahan yang ditawarkan dari sistem pembayaran ini. Mudah, cepat, dan simpel menjadi alasan utama mengapa mereka memilih hal tersebut.