

BAB II

GAMBARAN UMUM PENELITIAN

2.1 Deskripsi Kota Semarang

2.1.1 Profil Kota Semarang

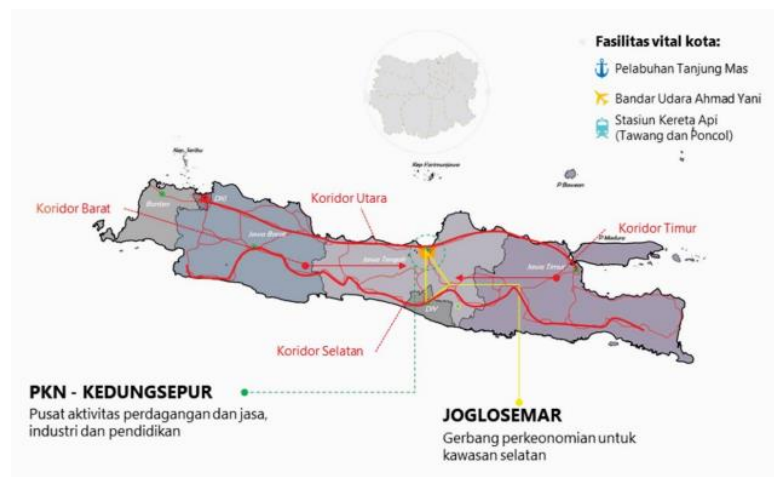
Kota Semarang merupakan ibu kota Provinsi Jawa Tengah yang berdiri sejak tahun 1547. Kota Semarang merupakan salah satu kota metropolitan yang tergabung dalam kawasan Kedungsepur dengan luas wilayah sekitar 373,70 km², serta merupakan administrasi kota madya terluas di Pulau Jawa. Kota Semarang merupakan salah satu kota yang cukup berkembang di Pulau Jawa, dengan jumlah penduduk sekitar 1.693.035 jiwa pada pertengahan tahun 2023.

Sebagai pusat pemerintahan dan perekonomian di Jawa Tengah Kota Semarang terus mengalami perkembangan yang cukup pesat. Adapun kunci pembangunan Kota Semarang dititikberatkan pada sektor perdagangan dan perindustrian. Sedangkan pertumbuhan ekonomi Kota Semarang ini dikarenakan adanya perkembangan sektor jasa, yang mana hal ini dapat meningkatkan daya beli masyarakat, arus modal, indeks kepercayaan konsumen, serta minat investasi. Dalam upaya regionalisasi dan keperluan tata ruang wilayah, Kota Semarang mengalami perkembangan dengan terbentuknya kawasan bisnis terpadu atau CBD (*Central Business District*) dengan tujuan sebagai kawasan ekonomi terpadu. Dalam hal ini, yang menjadi kawasan utama CBD adalah *Golden Triangle Business District* yang terbagi menjadi tiga segmen, yaitu *Simpang Lima City Center* (SLCC), *Pemuda Central Business District* (PCBD), dan *Gajahmada Golden Triangle* (GGT). Kota Semarang memiliki lokasi strategis yang dinilai sebagai

koridor pembangunan di Jawa Tengah, yang mana terdiri dari empat simpul pintu gerbang, yaitu koridor pantai utara, koridor Selatan, koridor timur dan koridor barat, diikuti dengan fasilitas transportasi pendukung, seperti Pelabuhan Tanjung Emas, Bandara Udara Internasional Ahmad Yani, Terminal Terboyo, serta Stasiun Kereta Api Tawang dan Poncol.

Gambar 2.1

Peta Konstelasi Kedungsepur



Sumber: Bappeda Kota Semarang, 2020

Tertuang dalam RPJMD Kota Semarang Tahun 2016-2021 Kota Semarang memiliki visi **“Terwujudnya Kota Semarang yang Semakin Hebat Berlandaskan Pancasila dalam Bingkai NKRI yang Ber-Bhineka Tunggal Ika”** dengan maksud Kota Semarang yang hebat akan menjadi semakin hebat kedepannya. Dalam mewujudkan visi tersebut, maka dirumuskanlah lima misi Pembangunan daerah, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kapasitas sumber daya manusia yang unggul dan produktif untuk mencapai kesejahteraan dan keadilan sosial,

2. Meningkatkan potensi ekonomi lokal yang berdaya saing dan stimulasi pembangunan industri, berlandaskan riset dan inovasi berdasar prinsip demokrasi ekonomi pancasila,
3. Menjamin kemerdekaan masyarakat menjalankan ibadah, pemenuhan hak dasar dan perlindungan kesejahteraan sosial serta hak asasi manusia bagi Masyarakat secara berkeadilan,
4. Mewujudkan infrastruktur berkualitas yang berwawasan lingkungan untuk mendukung kemajuan kota,
5. Menjalankan reformasi birokrasi pemerintahan secara dinamis dan menyusun produk hukum yang sesuai nilai-nilai pancasila dalam kerangka NKRI.

2.1.2 Kondisi Geografis

Secara geografis letak Kota Semarang sangat strategis yaitu berada ditengah-tengah Pulau Jawa, berada di antara garis $6^{\circ} 50'$ - $7^{\circ} 10'$ Lintang Selatan dan garis $109^{\circ} 35'$ - $110^{\circ} 50'$ Bujur Timur. Oleh karena lokasi yang strategis pada jalur lintas ekonomi Pulau Jawa, sehingga Kota Semarang berperan sebagai pusat pemerintahan dan ekonomi di Jawa Tengah.

Gambar 2.2

Peta Kota Semarang



Sumber: Dinas Penataan Ruang Kota Semarang, 2021

Dilihat secara kewilayahan, Kota Semarang termasuk ke dalam wilayah Kedungsepur (Kab. Kendal – Kab. Demak – Kab. Semarang – Kota Semarang – Kota Salatiga – Kab. Grobogan). Bukan hanya berperan sebagai kawasan strategis KEDUNGSEPUR yang menjadi pusat aktivitas perdagangan dan jasa, serta industri dan pendidikan, tetapi Kota Semarang juga merupakan bagian dari segitiga pusat pertumbuhan regional JOGLOSEMAR bersama Yogyakarta dan Solo. Secara administrasi, Kota Semarang terbagi atas 16 kecamatan, yang didalamnya memuat 177 kelurahan.

Tabel 2.1**Wilayah Administrasi Berdasarkan Kecamatan**

No	Kecamatan	Jumlah Kelurahan	Luas Wilayah (km²)
1.	Mijen	14	57.55
2.	Gunungpati	16	54.11
3.	Banyumanik	11	25.69
4.	Gajah Mungkur	8	9.07
5.	Semarang Selatan	10	5.928
6.	Candisari	7	6.54
7.	Tembalang	12	44.2
8.	Pedurungan	12	20.72
9.	Genuk	13	27.39
10.	Gayamsari	7	6.177
11.	Semarang Timur	10	7.7
12.	Semarang Utara	9	10.97
13.	Semarang Tengah	15	6.14
14.	Semarang Barat	16	21.74
15.	Tugu	7	31.78
16.	Ngaliyan	10	37.99
TOTAL		177	373.7

Sumber: BPS Kota Semarang, 2021

Secara morfologis, Kota Semarang memiliki bentang alam yang beragam, terdiri dari dataran pesisir, dataran rendah dan perbukitan. Adapun dataran rendah dan kawasan pesisir mendominasi bagian utara, yaitu Kecamatan Tugu, Semarang Barat, Semarang Utara, dan Genuk dengan ketinggian 0,75 hingga 90,56 mdpl.

Sedangkan daerah perbukitan lebih mendominasi bagian selatan, yaitu Kecamatan Mijen, Gunungpati, Banyumanik, dan Tembalang, dengan ketinggian 90,56 – 348 mdpl.

2.1.3 Kondisi Demografi

Kondisi demografi suatu daerah pada dasarnya berkaitan dengan jumlah dan persebaran, laju pertumbuhan, dinamika serta komposisi lainnya. Jumlah penduduk Kota Semarang sejak tahun 2016 – 2020 terus mengalami peningkatan, yang mana ditunjukkan dengan rata-rata laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,69% per tahun. Berbeda halnya pada tahun 2017 dan 2018 dimana kepadatan penduduk menunjukkan penurunan, selanjutnya relative stabil dengan laju 0,582% di tiga tahun terakhir. Kota Semarang merupakan salah satu wilayah dengan laju pertumbuhan penduduk tertinggi di Jawa Tengah. Hal ini didukung dengan tingkat kepadatan penduduk pada tahun 2020 mencapai 4.511 jiwa/km².

Tabel 2.2

Jumlah Penduduk Per Kecamatan Tahun 2019-2021

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk			Kepadatan Penduduk (2021)
		2019	2020	2021	
1.	Semarang Tengah	62,854	61.011	58.797	9.576
2.	Semarang Barat	157.348	157.434	156.252	7.187
3.	Semarang Utara	130.434	124.304	123.029	11.215
4.	Semarang Timur	72.433	72.263	70.972	9.217
5.	Gayamsari	73.716	73.554	72.972	11.814
6.	Gajah Mungkur	59.591	59.156	59.298	6.538
7.	Genuk	115.058	119.716	121.591	4.439

8.	Pedurungan	192.424	195.589	197.059	9.511
9.	Candisari	79.385	79.567	78.685	12.031
10.	Banyumanik	140.419	142.303	142.885	5.562
11.	Gunungpati	94.347	96.277	97.691	1.805
12.	Tembalang	180.500	184.807	186.690	4.224
13.	Tugu	33.308	34.034	34.012	1.070
14.	Ngaliyan	139.338	141.094	141.200	3.717
15.	Mijen	74.696	76.793	78.468	1.363
16.	Semarang Selatan	68.507	68.007	67.621	11.407
Jumlah Penduduk		1.674.358	1.685.909	1.687.222	
Laju Pertumbuhan Penduduk (%)		0,582%	0,582%	0,25%	
Kepadatan Penduduk (Jiwa/km ²)		4.480	4.511	4.515	

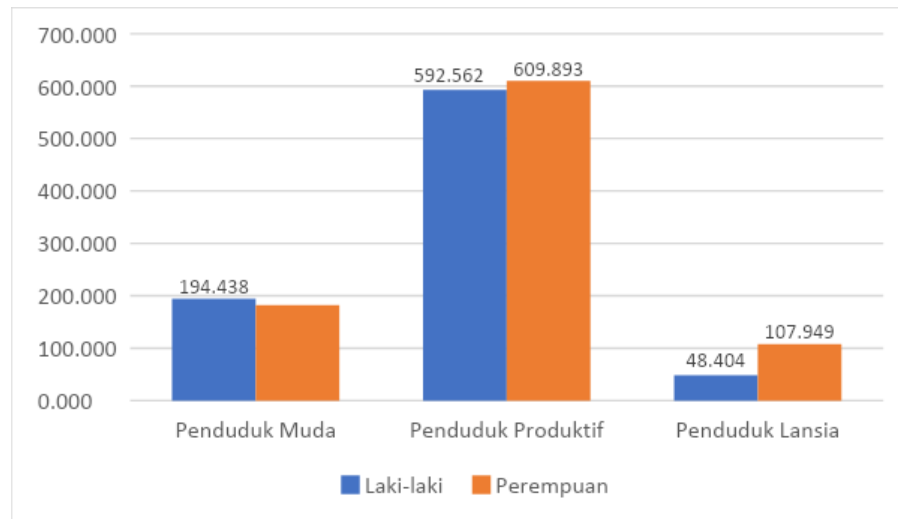
Sumber: Disdukcapil Kota Semarang, 2021

Berdasarkan data di atas, menunjukkan bahwa Kecamatan Pedurungan merupakan wilayah dengan jumlah penduduk tertinggi di Kota Semarang. Akan tetapi, wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah Kecamatan Candisari. Kecamatan yang berada di wilayah pusat kota memiliki kecenderungan tingkat kepadatan penduduk yang lebih tinggi dibandingkan dengan daerah pinggiran kota, hal ini disebabkan oleh keberadaan pusat-pusat kegiatan baik pemerintahan maupun perdagangan lebih banyak terkonsentrasi di daerah pusat kota. Namun berdasarkan data, Kecamatan Banyumanik, Gunungpati, dan Mijen memiliki potensi untuk terus mengalami peningkatan jumlah penduduk dan kepadatan karena adanya potensi

pengembangan wilayah yang dipicu oleh pengembangan kawasan perumahan dan kawasan pendidikan.

Diagram 2.1

Penduduk Produktif dan Non Produktif Tahun 2021



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

Dalam analisis perencanaan pembangunan melibatkan komposisi penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin. Berdasarkan pada kelompok umur, jumlah penduduk dapat dilihat dari sisi usia produktif dan non produktif. Berdasarkan data tersebut, menunjukkan bahwa penduduk dengan kelompok usia produktif didominasi oleh perempuan. Sama halnya dengan kelompok penduduk lansia, dimana jumlah Perempuan merupakan yang terbesar. Namun, berbeda halnya dengan kelompok penduduk muda, dimana jumlah laki-laki lebih besar jika dibandingkan dengan perempuan.

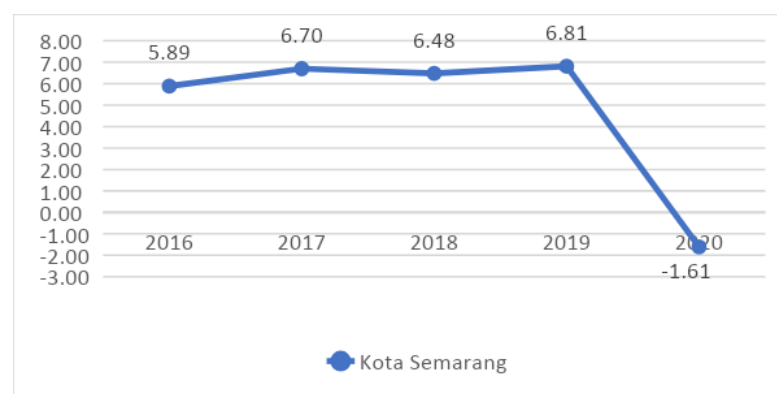
2.1.4 Kondisi Perekonomian

Pertumbuhan ekonomi Kota Semarang terus mengalami perubahan. Kondisi ekonomi makro sejak tahun 2016-2020 menunjukkan adanya penurunan yang

cukup signifikan pada tahun 2020 hingga mencapai minus 1,61 yang terjadi karena faktor Pandemi Covid-19. Pada tahun 2020 terdapat tiga laju pertumbuhan ekonomi yang tinggi yaitu dari sektor Informasi dan Komunikasi sebesar 20,31%, sektor Pertambangan dan Pengalihan sebesar 2,49%, serta sektor Jasa Kesehatan dan Kegiatan Sosial sebesar 2,38%.

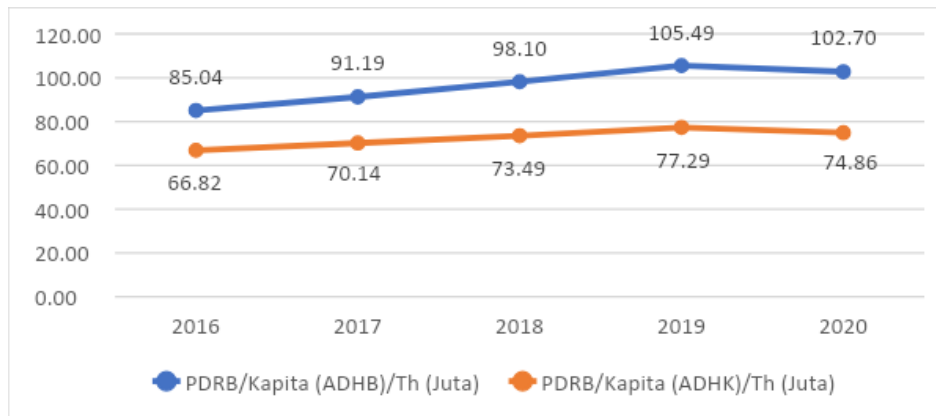
Diagram 2.2

Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE) Kota Semarang



Sumber: BPS Kota Semarang, 2021

Tingkat inflasi Kota Semarang pada tahun 2016-2020 sangat fluktuatif, yang mana disebabkan oleh faktor *administered price*, seperti fluktuasi harga Bahan Bakar Minyak (BBM) dan kenaikan tarif dasar listrik, bukan karena faktor bahan makanan. Adapun pendapatan perkapita penduduk Kota Semarang pada tahun 2020 sebesar Rp 102.701.150,- per jiwa/tahun. PDRB Perkapita pada tahun 2016-2019 terus mengalami peningkatan, yang mana hal tersebut mengindikasikan bahwa kesejahteraan Masyarakat semakin membaik dari tahun ke tahun, dengan asumsi sebarang kemakmuran yang merata. Berbeda halnya pada tahun 2020 yang menunjukkan bahwa PDRB mengalami penurunan dikarenakan Pandemi Covid-19.

Diagram 2.3**PDRB Perkapita Kota Semarang Tahun 2016-2020**

Sumber: BPS Kota Semarang, 2021

Oleh karena wabah pandemi yang melanda berakibat pada menurunnya perekonomian penduduk sehingga juga berpengaruh terhadap persentase penduduk miskin di Kota Semarang. Adapun persentase penduduk miskin di Kota Semarang sejak tahun 2015-2019 terus mengalami penurunan, tetapi pada tahun 2020 meningkat menjadi 4,34%. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah Kota Semarang telah mengupayakan solusi untuk meningkatkan ekonomi, baik dari pemberian bantuan sosial, relaksasi kredit/pembiayaan/pajak, serta refocusing anggaran daerah untuk penanganan Covid-19.

2.1.5 Kondisi Pelayanan

Aspek pelayanan umum dalam menggambarkan kinerja penyelenggaraan urusan pelayanan dapat memuat beberapa indikator, yaitu (1) Indikator Kinerja Daerah, menjadi ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintah daerah, sekaligus internalisasi dalam mencapai 17 indikator *Sustainable Development Goals* (SDGs) sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kab/Kota; (2) Indikator

Standar Pelayanan Minimal (SPM) berdasarkan Peraturan Pemerintah RI Nomor 2 Tahun 2018 yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal, di dalamnya terbatas pada urusan wajib pelayanan dasar sesuai kewenangan Pemerintah Kab/Kota; (3) mengacu pada Permendagri Nomor 18 Tahun 2020 tentang Pelaksanaan PP 13 Tahun 2019 tentang Laporan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

Urusan perhubungan tidak dapat terlepas dari sektor transportasi, yang mana berfungsi sebagai penggerak, pendorong, dan penunjang pembangunan. Transportasi massal Kota Semarang merupakan salah satu prioritas *major project* yang tertuang pada RPJMN Tahun 2020-2024 sebagai salah satu percepatan pembangunan melalui peningkatan mobilitas massal perkotaan yang lebih terpadu.

Adapun terjadinya Pandemi Covid-19 menyebabkan adanya pemberlakuan pembatasan Masyarakat melalui penerapan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PKM) dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Semarang. Hal tersebut membuat operasional Trans Semarang mengalami pembatasan kapasitas maupun jam operasional, serta adanya beberapa ruas jalan yang ditutup menyebabkan adanya perubahan rute. Faktor-faktor tersebut berimplikasi pada penurunan jumlah penumpang pada Trans Semarang.

2.2 Deskripsi Dinas Perhubungan Kota Semarang

2.2.1 Visi dan Misi Dishub Kota Semarang

Dinas Perhubungan Kota Semarang mencanangkan visi “Terwujudnya Pelayanan Transportasi Yang Handal dan Tertib di Kota Perdagangan dan Jasa”.

Maksud dari visi tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Transportasi sebagai suatu sistem yang terdiri dari sarana dan prasarana yang didukung oleh tata laksana dan Sumber Daya Manusia membentuk jaringan prasarana dan jaringan pelayanan;
- b. Pelayanan transportasi yang handal, diindikasi oleh penyelenggaraan transportasi yang aman, selamat, nyaman, tepat waktu, terpelihara, mencukupi kebutuhan, menjangkau seluruh wilayah kota serta mampu mendukung Pembangunan kota;
- c. Kota perdagangan merupakan kota yang mendasarkan bentuk aktivitas pengembangan ekonomi yang menitikberatkan pada aspek perniagaan sesuai dengan karakteristik Masyarakat kota yang didalamnya melekat penyelenggaraan fungsi jasa yang menjadi tulang punggung pembangunan;
- d. Kota jasa tidak terlepas dari status kota perdagangan karena perdagangan akan selalu terkait dengan persoalan perniagaan atau proses transaksi dan distribusi barang dan jasa.

Untuk mendukung tercapainya visi Dinas Perhubungan Kota Semarang, maka disusun juga misi yang ingin dicapai, yaitu sebagai berikut:

1. Mewujudkan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis di bidang perhubungan;

2. Mewujudkan peningkatan penyelenggaraan pengelolaan terminal;
3. Mewujudkan pelayanan transportasi massal perkotaan dan perparkiran yang nyaman dan tertib;
4. Mewujudkan pengembangan sarana dan prasarana transportasi;
5. Mewujudkan peningkatan pelayanan uji kendaraan bermotor.

2.2.2 Latar Belakang BRT Trans Semarang

Seperti yang tertuang dalam visi dan misi Dinas Perhubungan Kota Semarang dalam mewujudkan pelayanan transportasi massal di Kota Semarang, maka lahirlah Trans Semarang yang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang. Kehadiran BLU UPTD Trans Semarang ini bertugas dalam mengelola pelaksanaan Trans Semarang, khususnya dalam pengoperasian pelayanan tersebut. Trans Semarang hadir sebagai solusi dalam mengurangi kemacetan di Kota Semarang, serta sebagai alat akomodasi bagi para pelaju menuju pusat kota maupun tempat wisata di Kota Semarang.

BRT Trans Semarang merupakan layanan transportasi yang disediakan oleh Pemerintah Kota Semarang, yang mana pertama kali beroperasi penuh pada 18 September 2009. Berbeda dengan transportasi umum yang pernah ada sebelumnya, Trans Semarang merupakan salah satu layanan transportasi massal terpadu, yang mana terdapat ketepatan waktu keberangkatan, tarif yang terjangkau dan pasti, serta halte khusus.

Oleh karena saat pengoperasian Trans Semarang menggunakan sistem sewa aset bus antara Pemerintah Kota Semarang dengan konsorium, sehingga kewenangan masih melibatkan pihak luar. Mulai pada 1 Oktober 2010 Trans

Semarang dikelola oleh BLU UPTD Terminal Mangkang mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang mana Terminal Mangkang menjadi kewenangan dari pemerintah pusat. Namun, sejak 3 Januari 2017 terdapat penetapan BLU BRT Kota Semarang menjadi BLU UPTD Trans Semarang melalui Peraturan Walikota Nomor 116 Tahun 2016.

2.3 Profil Badan Layanan Umum BRT Trans Semarang

2.3.1 BLU UPTD Trans Semarang

BLU UPTD Trans Semarang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai salah satu unit pelaksana yang menerapkan Badan Layanan Umum. Badan ini dibentuk dengan maksud untuk memberikan fleksibilitas bagi pelaksana untuk menerapkan praktik-praktik bisnis yang sehat dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. BLU UPTD diberikan keleluasan dalam mengelola keuangan yang berdasarkan pada prinsip ekonomi dan produktivitas, serta tetap berpegang teguh pada peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 1 Tahun 2017 tentang Pola Tata Kelola BLU UPTD Trans Semarang menyebutkan bahwa BLU UPTD ini merupakan badan pengelola BRT Trans Semarang dengan melaksanakan Pola Pengelolaan Keuangan Daerah Badan Layanan Umum. Sehingga melalui kedudukannya ini, BLU UPTD Trans Semarang sebagai Badan Layanan Umum Daerah bertanggung jawab dan melaporkan hasilnya kepada Walikota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

BLU UPTD Trans Semarang dalam strateginya tetap mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan ekonomis. Adapun tiga strategi kunci BLU UPTD Trans Semarang dalam menjaga konsistensi dan meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat yaitu:

- 1) *Affordability*, menetapkan tarif yang lebih murah dan kenyamanan fasilitas dibandingkan armada lainnya;
- 2) *Acceptability*, indikasi keberhasilan dapat dilihat dari sikap Masyarakat dalam menerima dan membutuhkan pelayanan, dapat ditunjukkan melalui keberhasilan dalam pengelolaan beberapa koridor yang ada;
- 3) *Availability*, ketersediaan dalam memberikan pelayanan ditunjukkan melalui armada BRT yang tetap beroperasi pada hari *weekend* maupun hari libur nasional.

2.3.2 Visi dan Misi BLU UPTD Trans Semarang

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, suatu badan memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama yang ingin dicapai. BLU UPTD Trans Semarang memiliki visi “Menciptakan pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang yang profesional, mandiri, dapat diandalkan, berkesinambungan, dan terjangkau. Adapun berdasarkan pada visi tersebut, BLU UPTD Trans Semarang memiliki beberapa misi, yaitu sebagai berikut:

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

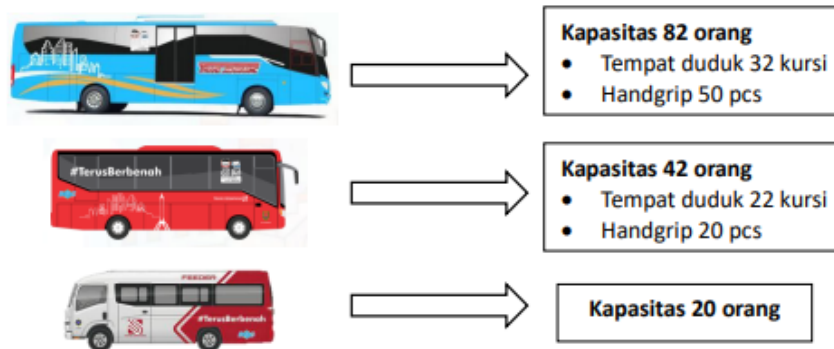
- b. Melaksanakan kemandirian pelayanan angkutan massal BRT Trans Semarang dengan prinsip otonomi dalam pengelolaan keuangan dan Sumber Daya Manusia;
- c. Mendorong berkembangnya transportasi perkotaan yang dapat diandalkan dan berkesinambungan;
- d. Meningkatkan sarana dan prasarana transportasi.

2.3.3 Produk Layanan BLU BRT

Trans Semarang merupakan salah satu transportasi massal terpadu yang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang sebagai pelaksana. Adapun dalam menerapkan sistem pelayanan transportasi terpadu, mengedepankan tarif yang terjangkau baik jarak dekat maupun jauh, serta terdapat kepastian waktu dan tempat keberangkatan. Untuk meningkatkan kenyamanan pengguna jasa yaitu dengan tersedianya AC di setiap armada bus. Adapun dalam melaksanakan tugasnya, terdapat beberapa layanan yang diberikan BLU UPTD yaitu sebagai berikut:

- a. Layanan Armada Transportasi

BLU UPTD Trans Semarang memiliki tiga jenis armada transportasi yang berbeda, yaitu bus besar biru, Bus medium merah, dan feeder.

Gambar 2.3**Jenis Armada BRT Trans Semarang**

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang, 2022

Armada bus besar biru digunakan pada Koridor 1 (Terminal Mankang-Terminal Penggaron) dan Koridor 5 (Meteseh-Marina). Armada bus medium merah digunakan pada Koridor 2 (Terboyo-Terminal Sisemut, Ungaran), Koridor 3 (Pelabuhan-Elizabeth-Pelabuhan), Koridor 4 (Terminal Cangkiran-Stasiun Tawang melalui Ngaliyan), Koridor 6 (Universitas Diponegoro-Universitas Negeri Semarang), Koridor 7 (Terboyo-Pemuda melalui Genuk), dan Koridor 8 (Terminal Cangkiran-Simpang Lima melalui Gunungpati). Sedangkan armada feeder digunakan pada Koridor Pengumpan Trans Semarang, yang mana ditujukan untuk mengangkut penumpang dari daerah yang tidak dapat dilalui layanan bus.

b. Layanan Halte

Untuk mendukung proses pelayanan pada Trans Semarang, BLU UPTD Trans Semarang memberikan fasilitas halte/*shelter*. Fasilitas halte ini terbagi menjadi tiga jenis, yaitu halte permanen, halte portable, serta rambu. Halte permanen ini

menyediakan fasilitas berupa tempat duduk, jendela, tempat sampah, dan biasanya terdapat *ramp* untuk membantu penyandang disabilitas. Untuk halte portable ini menyediakan fasilitas yang hampir sama dengan halte permanen, tetapi tidak menyediakan *ramp* dan jendela. Sedangkan rambu BRT hanya menyediakan lokasi sebagai tempat pengguna jasa untuk menaiki armada BRT.

c. Layanan Media Promosi

Media promosi melalui BRT Trans Semarang dapat dilakukan melalui tiga cara, yaitu:

- 1) Iklan, dapat dilakukan melalui *shelter*, *body bus* BRT, iklan TV, media sosial, dan sponsor acara.
- 2) *Tagline*, yaitu Semarang Setara
- 3) *Event*, yaitu melalui *touring* BRT keliling Kota Semarang, yang mana bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Kota Semarang, *bundling anniversary* dengan radio, hotel, *boutique*, *consumer goods*, dan lain-lain.

d. Layanan Harga Tiket

BRT Trans Semarang memberikan pelayanan ticketing dengan sistem pembayaran tunai maupun nontunai. Adapun harga tiket adalah sebagai berikut:

- 1) Tiket umum (tunai) : Rp 4.000,-
- 2) Tiket umum (nontunai) : Rp 3.500,-
- 3) Tarif pelajar, mahasiswa : Rp 1.000,-
- 4) Tarif lansia, veteran : Rp 1.000,-
- 5) Tarif disabilitas : Rp 1.000,-

e. Waktu Pelayanan

BRT Trans Semarang dioperasikan dengan dibagi menjadi dua *shift*, yaitu *shift* 1 (05.30 – 11.30 WIB) dan *shift* 2 (12.30 WIB – selesai). Sedangkan terdapat juga tambahan layanan yaitu layanan malam, yang mana waktu operasional dilakukan pada 17.30 – 23.30 WIB yang diberlakukan di Terminal Mangkang (Terminal Mangkang-Simpang Lima) dan Bandara Ahmad Yani (Bandara A. Yani-Simpang Lima).

f. Layanan Pengaduan

BRT Trans Semarang menyediakan fasilitas *call center* sebagai tempat pengaduan bagi pengguna jasa terhadap pelayanan yang dirasakan. Adapun untuk melakukan pengaduan dapat diakses melalui:

- 1) *Customer Care* : 1–5000–94
- 2) Instagram : transsemarang
- 3) Twitter : @transsemarang
- 4) Facebook : Trans Semarang

2.3.4 Infrastruktur BRT

Dalam menunjang keberhasilan pelayanan transportasi massal yang terintegrasi, maka perlu adanya ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung. BLU UPTD telah melakukan upaya untuk menyediakan kelengkapan fasilitas BRT Trans Semarang demi terciptanya keamanan dan kenyamanan bagi pengguna jasa pelayanan. Sarana dan prasarana ini menyangkut alat transportasi yang digunakan, alat pembayaran, layanan informasi, serta tempat tunggu

pengguna jasa. Sehingga dalam hal ini terdapat beberapa infrastruktur yang telah tersedia yaitu sebagai berikut:

a. Armada bus

Sumber kepemilikan armada bus BRT Trans Semarang merupakan milik pemerintah dan kerjasama dengan konsorium terkait. Sehingga hingga saat ini BLU UPTD Trans Semarang telah memiliki jumlah armada bus sebanyak 287 unit. Pemerintah dalam hal ini juga memberikan bantuan kepada BLU UPTD Trans Semarang untuk memperbanyak jumlah armada bus, dengan tujuan semakin mudahnya akomodasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 2.3

Jumlah Armada BRT Trans Semarang

Koridor	Jenis Bus	Aset	Jumlah bus		
			SO	SGO	Total
I	Besar	Pemerintah	22	3	25
II	Medium	Konsorsium	24	2	26
III	Medium	Konsorsium	16	2	18
IV	Medium	Konsorsium	24	2	26
V	Medium	Pemerintah	14	2	16
VI	Medium	Pemerintah	18	2	20
VII	Medium	Pemerintah	14	1	15
VIII	Medium	Konsorsium	16	2	18
F-I	Mikro	Konsorsium	22	2	24
F-II	Mikro	Konsorsium	22	2	24

F-III	Mikro	Konsorsium	20	2	22
F-IV	Mikro	Konsorsium	25	2	27
SW	Medium	Pemerintah	4	6	10
BUS READY STOK	Medium	Pemerintah	14	2	16
Total			241	30	287

Sumber: BLU UPTD Trans Semarang, 2023

Dapat dilihat bahwa aset armada yang dimiliki oleh BLU UPTD Trans Semarang berasal dari bantuan pemerintah maupun dari hasil konsorsium. Jumlah armada ini terbagi menjadi dua, yaitu Siap Operasi (SO) merupakan armada yang beroperasi langsung sebagai jasa angkutan, dan Siap Guna Operasi (SGO) merupakan armada yang secara teknis telah diperiksa dan dinyatakan laik jalan tetapi kelengkapan administratif belum sempurna.

b. Halte/*shelter*

Halte/*shelter* merupakan tempat tunggu dan keberangkatan bagi pengguna jasa dalam menggunakan layanan transportasi BRT. Selama tahun 2022 BLU UPTD Trans Semarang telah memiliki halte sebanyak 961 unit, dengan jumlah halte permanen sebanyak 263 unit, halte portable sebanyak 173 unit, serta rambu sebanyak 525 unit. Selain itu juga terdapat bantuan CSR berupa halte yang terletak di halte Java Mall, halte USM, halte Patimura (bantuan BRI), halte RS Tentara (bantuan Distaru), halte PSR Jatingaleh (bantuan Dinas PU), dan halte gojek.

c. Alat pembayaran

Adapun alat pembayaran yang digunakan oleh BRT Trans Semarang adalah mesin e-ticketing, yang mana mesin tersebut di tahun 2022 telah tersedia sebanyak 316 unit. Mesin e-ticketing ini memiliki fungsi sebagai alat presensi pegawai/karyawan BRT Trans Semarang, sebagai alat pemantauan pendapatan real time, sebagai alat pelacak GPS, serta sebagai fungsi darurat jika terdapat penumpang sakit dan disabilitas, pemantau kemacetan, kecelakaan lalu lintas, serta gangguan teknis kendaraan. Sejak tahun 2016 BRT Trans Semarang telah menyediakan layanan pembayaran nontunai yang dapat dilakukan melalui Kartu e-ticketing Trans Semarang (golongan umum dan pelajar), Kartu e-ticketing BRI Brizzi, serta Kartu e-ticketing BNI TapCash. Untuk melakukan *top up* saldo kartu E-BRT, BRT Trans Semarang melakukan kolaborasi dengan gopay dengan menyediakan Vending Machine Gopay. Selain itu, BRT Trans Semarang menerima pembayaran melalui *e-money* yaitu melalui Link Aja, OVO, gopay, AstraPay, serta QRIS.

d. *Control Command Room* (CCROOM)

Infrastruktur BLU UPTD Trans Semarang telah dilengkapi adanya *Control Command Room* (CCROOM) sebagai sistem kontrol utama BRT Trans Semarang. CCROOM ini berfungsi sebagai *Passenger Information System* (PIS) BRT, yang mana dapat memberikan informasi secara otomatis kepada pengguna jasa. Selain itu, melalui CCROOM juga dapat melakukan pemantauan lalu lintas yang terkoneksi ATCS, melakukan monitoring armada BRT, serta monitoring terhadap pendapatan secara realtime.

e. Aplikasi

Untuk mewujudkan kota berbasis *smart city*, terdapat beberapa pelayanan publik yang telah berbasis teknologi, termasuk BRT Trans Semarang. Untuk menyajikan informasi bagi pengguna jasa terkait BRT Trans Semarang, BLU UPTD Trans Semarang memanfaatkan penggunaan teknologi maju dalam hal ini. Sehingga penyediaan informasi terkait rute, bus, halte, maupun tiket dapat diakses melalui aplikasi ‘Trans Semarang’.