

BAB II

TRANSPORTASI DAN BADAN LAYANAN UMUM UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS TRANS KOTA SEMARANG

Dalam bab penelitian ini mempunyai tiga bagian. Untuk bagian pertama penulis memaparkan mengenai bagaimana kondisi yang terjadi mengenai perkembangan pelayanan transportasi di Kota Semarang, selanjutnya disertai fasilitas pendukung adanya transportasi di Kota Semarang. Pelayanan transportasi yang ada di Kota Semarang, baik itu pelayanan yang disediakan oleh pihak swasta ataupun dari Pemerintah Kota Semarang melalui dinas terkait.

Bagian kedua yaitu mengenai Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dari sudut pandang sejarah atau awal mula berdirinya dan yang melatarbelakanginya. Tidak lupa disertai visi-misi atau tujuan dari terbentuknya BRT Trans Kota Semarang. Selanjutnya struktur organisasi dalam pengelolaan Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dalam menunjang kelancaran keorganisasian dan keberlanjutan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Semarang sebagai pengguna jasa.

Kemudian bagian yang ketiga membahas mengenai inovasi apa saja yang telah dilakukan oleh Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang. Inovasi pelayanan yang dimaksud adalah inovasi dalam memberikan kemudahan pembayaran bagi pengguna jasa, serta hal lainnya yang berguna bagi

bagi masyarakat Kota Semarang. Inovasi yang dipaparkan penulis baik yang diciptakan sendiri oleh Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang, atau inovasi hasil kerjasama dengan pihak lain.

1.1 Perkembangan Pelayanan Transportasi di Kota Semarang

Pelayanan transportasi merupakan hal yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat dalam pengembangan ekonomi suatu negara (Kadir, 2006). Transportasi merupakan alat bantu mobilitas yang sangat penting bagi masyarakat. Pada wilayah perkotaan mempunyai manfaat untuk mengarahkan perkembangan pembangunan, selain itu transportasi berfungsi membantu pergerakan perekonomian dari kebutuhan pasar berupa barang, atau jasa yang merupakan kebutuhan manusia dalam melakukan interaksi sosialnya. Dengan demikian transportasi menjadi suatu kewajiban dalam menunjang aksesibilitas masyarakat, yang pastinya mempunyai dampak yang tinggi terhadap minat masyarakat dalam menjalankan roda kegiatan ekonomi (Tamin, 2000).

Pertumbuhan penduduk kota yang semakin berkembang menjadikan transportasi menjadi suatu kebutuhan wajib dengan adanya aktivitas sosial dan perekonomian masyarakat, demikian halnya dengan mobilisasi yang tinggi akan menyebabkan tingkat permintaan transportasi yang juga semakin meningkat. Hal tersebut diperkuat oleh Joko Santoso selaku Wakil DPRD Kota Semarang tahun 2014-2019 menuturkan pada media kabar antaranews.com bahwa pertumbuhan kendaraan di Kota Semarang mencapai 12 persen per tahun. Namun perlu diketahui pertumbuhan ruas jalannya hanya sebesar 0,9 persen per tahun (Putra,

2018) . Hal tersebut jelas terlihat bahwa terdapat ketidakseimbangan pertumbuhan transportasi dengan perkembangan ruas jalan yang ada di Kota Semarang.

Kota Semarang memiliki banyak transportasi massal yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam melakukan mobilisasi ke suatu tempat, contohnya taksi, dengan fasilitas yang nyaman ber-AC, dapat menampung lebih dari satu pengguna yang tentunya pengguna cukup membayar dengan harga yang lumayan mahal dalam mendapatkan pelayanan apabila menggunakan taksi, karena pembayaran dihitung dari jarak tempuh dan waktu yang ditempuh untuk sampai ke tempat tujuan pengguna jasa. Pelayanan transportasi taksi merupakan penyedia layanan yang berasal dari pihak swasta, berikut ini merupakan tabel armada taksi yang ada di Kota Semarang:

Tabel 1.1

Armada Taksi di Kota Semarang

Nama Taksi	SK AKTIF
Bluebird	245
Atlas	72
Puri Kencana	30
Satria Express	0
Semarang Sarana Trans	6
Astria	21
Jumlah	374

Sumber: (Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2020)

Selain taksi, terdapat transportasi massal lain di Kota Semarang yaitu bus kota yang melayani pengguna jasa dengan masing-masing trayek di Kota Semarang. Sebagian besar bus ranting ini memiliki fasilitas yang lebih sederhana

dibandingkan dengan taksi, namun dapat lebih banyak mengangkut penumpang, tarif yang dikenakan kepada pengguna jasa juga jauh lebih murah dibanding dengan taksi dengan sistem yang perkiraan harga oleh kru bus.

Pada tahun akhir 2019 berdasarkan data dari Dinas Perhubungan Kota Semarang terdapat 31 rute bus ranting, namun hingga tahun 2019 tahun terakhir tercatat total bus yang melakukan perijinan mengangkut penumpang hanya 19 bus ranting, hal tersebut karena faktor perijinan yang tidak diperpanjang merupakan imbas dari penurunan penumpang yang beralih ke angkutan lain. Adapun faktor lainnya karena kondisi bus ranting yang tidak memungkinkan untuk beroperasi kembali, karena aturan mengenai batas maksimal transportasi yang dapat berjalan di jalan raya atau utama yaitu sepuluh tahun, hal tersebut didukung oleh pernyataan Bapak Widodo selaku koordinator perencanaan dan Evaluasi Dinas Perhubungan Kota Semarang,

“Kalau untuk kelayakan armada kendaraan untuk beredar di jalan raya itu jangka waktunya sepuluh tahun, tapi kita punya data armada yang masih aktif untuk beroperasi saja” (Widodo, dalam wawancara 1 Februari 2020).

Tabel 1.2
Transportasi Lingkup Ranting di Kota Semarang

No	Rute	Trayek	Total	Perijinan	
				Tidak Aktif	Aktif
1	R.1a	Terminal Terboyo- Perum Sriwulan PP.	3	3	0
2	R.1c	Terminal Terboyo Genuk Indah- PP.	10	10	0
3	R.2c	Terminal Terboyo- Kembang Arum	76	69	7
4	R.2e	Johar-Dorang PP.	6	6	0
5	R.3a	Stm Palapa - Manyaran - STM Palapa.	39	33	6
6	R.3b	Puri Maerokoco-Jl.Untung Suropati	102	99	3
7	R.3c	Puri Maerokoco- Pancakarya (Genteng Jatiwangi)	29	14	15
8	R.3d	Term.Gunungpati-Puri Maerokoco	87	53	34
9	R.4a	Gatot Subroto- Perum Sulanji Pp.	3	3	0
10	R.4b	Gatot Subroto Pasar Jrasah	1	1	0
11	R.4c	Jl.Gatot Subroto -Terminal Mangkang-PP.	23	12	11
12	R.4d	Gatot Subroto-Komplek Industri Tambak Aji PP.	1	1	0
13	R.5a	Terminal Cangkiran-Term.Mangkang PP.	1	1	0
14	R.5d	Terminal Cangkiran- Terminal Gunungpati-PP.	1	1	0
15	R.6	Sub Terminal Mangkang-Perum Krapyak-PP.	52	19	33

16	R.8b	Perum Sendangmulyo – Bulusan	9	9	0
17	R.8d	Gapura Undip Tembalang -Terminal Sisemut.	14	8	6
18	R.8e	Ngesrep - Puri Dinar Mas - PP.	93	30	63
19	R.10a	Kampus Stikubank - Kelud	7	7	0
20	R.10b	Taman Tinjomoyo- Abd.Rahman Saleh	12	12	0
21	R.10c	Pasar Candi Lama - Sumur Jurang - PP.	38	30	8
22	R.11b	Kebonrejo - Sub.Term.Rejomulyo - Kebonrejo.	28	4	24
23	R.11d	Terminal Penggaron- Perum Tlogosari-PP.	12	12	0
24	R.11e	Terminal Penggaron-Terminal Penggaron.	23	3	20
25	R.11f	Terminal Penggaron-Klipang PP.	9	4	5
26	R.11g	Terminal Penggaron -Genuk – PP	16	6	10
27	R.11h	Terminal Penggaron Pasar Genuk-PP.	22	15	7
28	R.12c	Taman Raden Saleh - Perum Pucanggading - PP.	17	6	11
29	R.12d	Terminal Penggaron - Perum Bukit Kencana - PP.	13	8	5
30	R.13a	Pasar Waru - Jl.Papandayan – PP	23	19	4
31	R.13c	Pasar Waru -Puri Maerokoco-PP.	26	13	13
Total Keseluruhan			796	511	285

Sumber: (Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2020)

Angkutan massal lain yang memberikan pelayanan transportasi secara konvensional lain yang memiliki lingkup pelayanan yang lebih kecil adalah angkutan kota atau angkot, dan ojek pangkalan. Semua pelayanan transportasi tersebut memiliki rute atau trayek yang sudah ditentukan, namun tidak memiliki halte atau shelter untuk menaikkan dan atau menurunkan penumpang seperti halnya bus ranting, sehingga penumpang dapat turun dan naik di sepanjang jalan sesuka hati. Dalam melakukan transaksi pembayaran dengan transportasi ini sebagian besar tidak mempunyai ketentuan harga yang transparan dan pasti. Tarif dikenakan berdasarkan seberapa jauh penumpang dalam melakukan perjalanan baru setelahnya sopir menentukan tarif harga kepada penumpang.

Untuk pelayanan transportasi massal angkot melayani dan melewati jalan raya atau jalan besar di perkotaan. Sehingga transportasi ini hanya dapat ditemukan di jalan besar dan pengguna tidak dapat masuk ke jalan kecil seperti perkampungan atau perumahan. Kapasitas yang dimiliki angkutan umum dalam menampung penggunaannya kurang lebih dua belas sampai empat belas orang, namun pelaksanaannya sopir sering menaikkan penumpang melebihi kapasitas.

Sedangkan ojek pangkalan merupakan angkutan sepeda motor yang mempunyai pangkalan atau pos yang melayani penumpang dengan rute yang tidak ditentukan sehingga dapat melayani sesuka hati atau kebutuhan penumpang. Dalam memberikan pelayanan ojek semacam ini dapat mengantar penumpang sampai ke tujuan yang diinginkan, biasanya dapat melewati jalan kecil atau gang dalam

perkampungan atau perumahan di Kota Semarang, Sehingga tarif yang dikenakan lebih mahal dibandingkan dengan pelayanan transportasi yang biasa ditemui di jalan raya.

Seiring dengan perkembangan dunia teknologi informasi digital kebutuhan masyarakat semakin kompleks, cepat, dan praktis menyebabkan berkembangnya bisnis star-up di Indonesia melejit di kota-kota besar di Indonesia salah satunya di Kota Semarang. Kota Semarang yang merupakan ibukota di Jawa Tengah ini memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Bisnis star-up yang berkembang saat ini dalam bidang transportasi adalah ojek online Grab dan Gojek. Sebenarnya masih banyak perusahaan atau bisnis star-up yang lain, hanya saja kedua perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang sudah memiliki banyak konsumen di Indonesia khususnya di Kota Semarang.

Perkembangan pelayanan transportasi ojek *online* atau yang kerap disebut ojol oleh masyarakat ini sangat pesat karena banyak inovasi yang diberikan dalam melayani penumpang. Diantaranya cukup dengan mendownload aplikasi di handphone, penumpang dapat memesan ojek secara online tanpa mendatangi sopir, sehingga calon penumpang dijemput dengan lokasi yang sudah terdeteksi oleh teknologi, penumpang dapat melihat secara langsung tarif yang dikenakan melalui perjalanan yang akan dipesan sehingga transparansi digunakan dalam melayani penumpang, pembayaran dengan metode non-tunai dapat dilakukan sehingga praktis tanpa membutuhkan waktu lebih dalam membayar. Pelayanan transportasi oleh ojek online tersebut juga merambah ke sektor lain dengan memberikan pelayanan seperti pemesanan dan

pembayaran yang berkaitan dengan kebutuhan sehari-hari seperti makanan, administrasi dan lain sebagainya.

Transportasi sudah jelas merupakan kebutuhan masyarakat yang tentunya harus ada tindak adil yang diselenggarakan oleh pemerintah dengan baik. Untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam bidang transportasi, maka Pemerintah daerah yaitu Pemerintah Kota Semarang menyediakan transportasi massal yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat selain itu juga bertujuan mengalihkan masyarakat dalam menggunakan kendaraan pribadi. Pemerintah Kota Semarang telah menyediakan pelayanan transportasi publik yang bertujuan melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan transportasi massal yang diselenggarakan oleh Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Trans Semarang dengan angkutannya disebut dengan *Bus Rapid Transit* (BRT) dan feeder.

Bus Rapid Transit atau BRT dan feeder ini adalah transportasi yang diluncurkan oleh Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Kota Semarang atau yang biasa disingkat BLU UPTD Trans Semarang, merupakan badan layanan dibawah Dinas Perhubungan untuk mengelola pelayanan publik dalam bidang transportasi di Kota Semarang. Saat ini *Bus Rapid Transit* atau BRT Trans Semarang memiliki delapan koridor, dan satu koridor khusus yang melayani Bandara Ahmad Yani Kota Semarang. Masing-masing koridor mempunyai rute yang berbeda, sedangkan untuk feeder baru memiliki dua rute yaitu di Taman Banget Ayu hingga kawasan Simongan,

dan yang kedua Taman Senopati. Penciptaan dua jenis transportasi yang berbeda ini memiliki tujuan untuk dapat menjangkau seluruh wilayah di Kota Semarang.

Apabila masyarakat ingin menggunakan transportasi ini diharuskan menunggu di titik pemberhentian atau penjemputan di halte atau shelter BRT yang telah disediakan disepanjang jalan. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan bus menaikkan penumpang, selain itu berfungsi untuk menghindari kemacetan. Dengan tidak berhenti sembarangan dalam menaikkan penumpang, diharapkan dapat mendisiplinkan penumpang dan transportasi lainnya yang biasanya dilakukan moda transportasi massal yang dengan sesuka hati dalam menaikkan penumpang dan menurunkan penumpang.

Gambar 1.1

Feeder BRT Trans Semarang



Sumber: (Tribun Jateng, 2019)

1.2 Tentang Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang

Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Daerah Trans Semarang adalah Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang yang kedudukannya dibawah Dinas Perhubungan Kota Semarang sebagai unit pelaksana yang mengadaan Bus Rapid Transit atau yang biasa disebut BRT Semarang yang merupakan moda transportasi massal berbasis jalan. Awal pendirian BRT Semarang ini dilakukan dengan menyewa asset BRT dengan Pemerintah Kota Semarang dengan PT Trans Semarang selama satu tahun yaitu dimulai pada tanggal 17 September 2009 hingga 16 September 2010. Pengelolaan BRT ini dikelola secara resmi oleh BLU UPTD Terminal Mangkang sejak 1 Oktober pada tahun 2010. Berdasarkan beberapa keputusan Walikota Semarang mengenai pengelolaan BRT Trans Semarang yaitu:

- a. Keputusan Walikota Semarang No. 551.2/147 tahun 2010 pada tanggal 10 Mei 2010 mengenai penetapan UPTD Terminal mangkang sebagai pengelola BRT.
- b. Keputusan Walikota Semarang No. 551.2/238 tahun 2010 pada tanggal 15 Juni 2010 mengenai penetapan UPTD Terminal Mangkang sebagai Badan Layanan Umum.
- c. Peraturan Walikota Semarang No. 11 tahun 2010 mengenai standar Pelayanan minimal Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang.

- d. Peraturan Walikota Semarang No. 12 tahun 2010 mengenai Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang sebagai Badan Layanan Umum.
- e. Peraturan Walikota Semarang No. 13 tahun 2010 mengenai Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Terminal Mangkang Kota Semarang.

Karena adanya peraturan yang memerintahkan pengelolaan terminal tipe A dikelola oleh pemerintah pusat yang tertuang dalam Undang Undang Nomor 23 tahun 2014 semua pengelolaan berupa personil, pendanaan, hingga Prasarana dan sarana dari Terminal Mangkang berpindah ke Dinas Perhubungan pada tanggal 25 Agustus 2016. Kemudian tindaklanjut dari peraturan tersebut pada tanggal 1 Oktober 2016 BRT Trans Semarang dikelola Badan Layanan Umum Trans Kota Semarang yang tertuang dalam beberapa keputusan dan walikota Semarang yaitu;

- a. Peraturan Walikota Semarang Nomor 551.2/783 tahun 2016 mengenai Penetapan Seksi Rekayasa pada Dinas Perhubungan Komunikasi dan Informatika Kota Semarang sebagai Pengelola Bus Rapid Transit.
- b. Peraturan Walikota Semarang Nomor 35 tahun 2016 mengenai standar Pelayanan Minimal Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit.
- c. Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 tahun 2016 mengenai Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan dan Akuntansi Bus Rapid Transit sebagai Badan Layanan Umum.

- d. Peraturan Walikota Semarang Nomor 37 tahun 2016 mengenai Pola Tata Kelola Badan Layanan Umum Bus Rapid Transit.

Adanya peraturan tersebut menyebabkan pengelolaan BRT Trans Semarang sejak tanggal 3 Januari 2017 sampai sekarang dikelola oleh BLU UPTD Trans Semarang. Karena BRT dikelola oleh badan tersendiri secara tidak langsung BLU UPTD Trans Semarang ini diharapkan dapat maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik.

Pada tanggal 2 Mei 2009 merupakan kelahiran Kota Semarang yang ke 462, sekaligus pelaksanaan peresmian dari BRT Trans Semarang diluncurkan untuk melayani masyarakat yang pada saat itu masih mengadakan pelayanan dari Terminal Mangkang hingga Terminal Penggaron. Operasional pelayanan tersebut dimulai tanggal 18 Mei 2009 dengan 20 armada bus yang mempunyai ukuran yang besar. Kementerian perhubungan melakukan revitalisasi pada awal tahun 2017 yang bertujuan menyamakan ukuran dengan bus yang ada di Jakarta yaitu Trans Jakarta, sehingga semua armada koridor 1 tersebut dikelola oleh PT Trans Semarang.

Selanjutnya pada tanggal 1 Oktober 2012 BRT mengalami penambahan koridor menjadi koridor II yang memiliki jalur Terminal Terboyo hingga Terminal Sisemut. Koridor II yang memiliki ukuran medium ini dioperasikan PT Surya Setia Kusuma. Kemudian pada tahun 2018 mengalami penambahan koridor lagi dengan melayani trayek dari Terminal Cangkiran sampai dengan Stasiun Tawang Kota Semarang

(Fahmida, 2018). Pada koridor IV yang pada awalnya menggunakan armada bus yang berukuran besar, kini diganti menjadi ukuran medium, sehingga bus koridor ini dikelola oleh PT Matra Semar Semarang. Koridor lainnya yaitu koridor III dikelola oleh PT Mekar Flamboyan yang diresmikan pada tanggal 5 November.

BLU UPTD Trans Semarang mempunyai visi dan misi sebagai pedoman atau acuan dalam menjalankan serta menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Visi dan misi tersebut diantaranya menciptakan pelayanan yang memiliki profesionalitas, kemandirian dalam melayani masyarakat, dapat diandalkan, dan dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat, serta pelayanan yang berkesinambungan.

Sedangkan misi dari Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dalam mewujudkan visinya adalah dengan melaksanakan pelayanan transportasi baik dari hingga pelayanan di BRT yang profesional dan terjangkau untuk seluruh masyarakat. Selanjutnya prinsip kemandirian dalam mengelola keuangan dan sumber daya manusia. Kemudian dengan menciptakan transportasi perkotaan yang dapat diandalkan dan memiliki manfaat jangka panjang dan yang terakhir adalah dengan meningkatkan, mengembangkan sarana dan prasarana transportasi demi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna jasa BRT Trans Semarang.

Dalam menyelenggarakan pelayanan bagi publik yang memiliki sasaran yang luas, diperlukan manajemen serta organisasi dalam pelaksanaannya. Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang memiliki struktur organisasi yang

dipimpin oleh Kepala kantor BLU UPTD Trans Semarang serta dibantu oleh kepala sub bagian serta manager dan beberapa divisi dibawahnya.

Sejak Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang dibentuk, BRT Trans Semarang hingga sekarang mengalami perkembangan baik itu dari segi organisasi, pengelolaan, dan penambahan koridor yang terus bertambah. Hingga saat ini Badan Layanan Umum Unit Pelaksana Teknis Dinas Trans Semarang telah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan beberapa rute yaitu dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 1.2

Rute BRT Trans Semarang

No.	Koridor	Rute	JUMLAH
1	I	Terminal Mangkang-Terminal Penggaron-PP	25
2	II	Terminal Terboyo-Terminal Sisemut-PP	26
3	III	Pelabuhan Tanjung Mas-Simpang Lima-PP	18

4	IV	Terminal Cangkiran-Stasiun Tawang-PP	25
5	V	Dinar Mas Meteseh- PRPP-PP	16
6	VI	Tembalang-Sekaran Gunung Pati-PP	16
7	VII	Terboyo-Citarum-Pemuda-PP	15
8	VIII	Terminal Cangkiran-Manyaran-Simpang Lima-PP	18
9	Bandara	Bandara Ahmad Yani- Simpang Lima- PP	10
10	Feeder I	Rute A: Tmn Jl.Panembahan Senopati-Jl.Prof Dr Hamka-Jl.Siliwangi-Arteri Yos Sudarso-Jl.Madukoro-Jl.Bojong Salaman-Jl.Simongan-Jl.Suratmo-Jl.Muradi-Jl.Siliwangi-Tmn Jl.Panembahan Senopati	24
		Rute B: Tmn Jl.Panembahan Senopati-Bundaran Kalibanteng-Jl.Siliwangi-Pamularsih-Jl.Madukoro- Arteri Yos Sudarso-Tmn Jl.Panembahan Senopati	
11	Feeder II	Rute A: Tmn Bangetayu-Ps.Mrican-Jl.Lamper Tgh-Jl.Supriyadi-Jl.Majapahit-Jl.Gemah Ry-Jl.Soekarno Hatta-Jl.Syuhada Ry-Jl.Tmn Syuhada-Jl.Wolter Monginsidi.	24
		Rute B: Tmn Bangetayu Jl.Wolter Monginsidi-Ps.Mrican-Jl.Durian BRT-Jl.Mt.Haryono-Tmn Bangetayu	
			217

Sumber: (Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2020)

Masyarakat dalam mendapatkan pelayanan operasional dari BRT Trans Semarang ini dapat mempersiapkan diri karena waktu operasional BRT adalah pukul 05.30 sampai 17.45 dari pemberangkatan terminal atau pangkal masing-masing koridor. Selain itu BRT Trans Semarang memberikan harga yang terjangkau bagi masyarakat dalam menggunakan BRT Trans Semarang berdasarkan Peraturan Walikota No. 54 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Walikota No. 16a

Tahun 2017 tentang tarif bus rapid Transit Trans Semarang pada pasal 2 menyebutkan bahwa tarif yang dikenakan kepada pengguna jasa bagi lanjut usia, veteran, pelajar, mahasiswa, lansia, pengguna KIA, dan anak yang berumur dibawah lima tahun dikenakan sebesar Rp 1.000,- sedangkan untuk umum dikenakan biaya Rp 3.500,-

1.3 Inovasi Pelayanan Publik BLU UPTD Trans Semarang

BLU UPTD Trans Semarang memberikan beberapa pelayanan yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang prima. Pelayanan tersebut diantaranya dengan memberikan kemudahan bagi penggunanya untuk dapat menikmati pelayanan-pelayanan yang telah banyak diciptakan baik itu dalam memberikan kemudahan bertransaksi, mendapatkan informasi pelayanan serta pengaduan terkait pelayanan oleh pengguna BRT Trans Semarang.

Metode pembayaran dengan non tunai diantaranya, Smartcard pengguna BRT merupakan kartu yang didalamnya berisi saldo yang dapat digunakan untuk membayar jasa pelayanan. Sebelumnya pengguna mendaftarkan diri ke petugas BRT dalam membuat kartu tap ini secara gratis. Kartu tersebut memiliki berbagai macam produk dari kartu *smartcard* Trans Semarang, layanan perbankan dari Tapcash dari nasabah BNI, kartu tap Brizzi Bank BRI, Ecard BRT, Kartu dapat digunakan apabila memiliki cukup saldo sejumlah dengan tarif standar pelayanan, penggunaannya cukup dengan memberikan kepada petugas ticketing didalam halte atau bus yang nantinya akan di tempelkan ke alat yang dimiliki petugas. Inovasi tersebut dimulai sejak tahun 2013 yaitu kartu Semarang Hebat yang memiliki dua akun yaitu untuk pelajar dan umum.

Pada tahun 2017 disusul dengan inovasi pembayaran kartu lainnya yaitu Telkomsel T-cash, dan lainnya.

Kemudian OVO yang merupakan hasil kerjasama dengan OVO Indonesia dan Grab pada 9 April tahun 2018 yang diresmikan dengan adanya penandatanganan MoU dari BLU UPTD Trans Semarang dengan OVO di Balaikota Semarang. Penggunaan pembayaran non tunai ini mengharuskan pengguna mempunyai aplikasi OVO di handphone masing-masing dan sudah memiliki akun serta saldo yang cukup untuk melakukan transaksi sejumlah tarif naik BRT. Penggunaannya cukup dengan menscan kode akun OVO dengan alat yang dimiliki oleh petugas ticketing BRT (Tribun Jateng, 2018).

Selanjutnya adalah pembayaran dengan metode pembayaran Gopay BRT Trans Semarang melakukan kerjasama dengan PT Dompot Anak Bangsa yang ditandatangani oleh walikota Semarang Hendrar Prehadi pada tanggal 3 September 2018. Gopay merupakan anak perusahaan yang dimiliki Gojek Indonesia ini merupakan produk pembayaran yang cukup populer dikalangan masyarakat Indonesia khususnya warga Kota Semarang. Pengguna BRT dalam membayar caranya hampir sama dengan menggunakan OVO yaitu dengan men-scan kode akun BRT Trans Semarang (Dinas Perhubungan Kota Semarang, 2020).

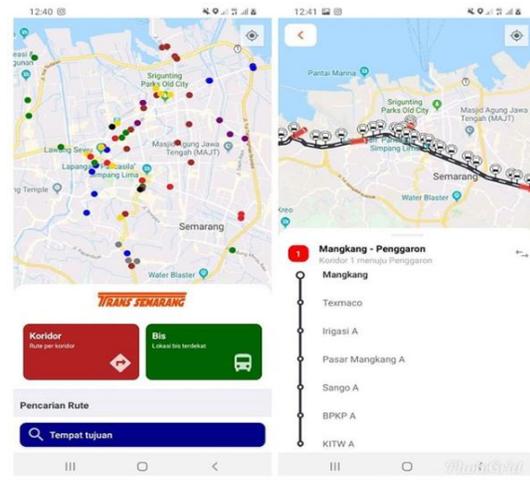
BLU UPTD Trans Semarang memberikan Inovasi pelayanan kepada publik dengan memberikan kemudahan akses informasi berupa aplikasi yang dapat

didownload di play store yaitu aplikasi Trans Semarang. Didalam aplikasi Trans Semarang terdapat rute BRT di semua koridor di Kota Semarang, selain itu memberikan gambaran BRT dan halte di wilayah terdekat dan yang akan dituju, serta lokasi pariwisata yang ada di Kota Semarang yang dapat dilihat di aplikasi tersebut.

Adapun inovasi pelayanan lainnya yang dilakukan BLU UPTD Trans Semarang adalah dengan melakukan kerjasama dengan aplikasi Moovit Indonesia yang merupakan aplikasi yang mempunyai konten informasi pelayanan transportasi bagi penggunanya. Dalam aplikasi tersebut berisi banyak informasi seperti waktu tempuh perjalanan, halte BRT yang disertai koridornya, rute, posisi armada yang dapat memudahkan pengguna baik pengguna BRT Trans Semarang.

Gambar 1.3

Aplikasi Trans Semarang



Sumber : (Instagram Trans Semarang)

Badan Layanan Umum UPTD Trans Semarang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa yang berkaitan dengan teknologi dibantu oleh PT Nusantara Global Innovation sebagai perusahaan yang memiliki kompetensi dalam bidang teknologi terbaru seperti sistem transportasi, aplikasi dalam smartphone, aplikasi basis web, pemeliharaan server. Mengingat bahwa BLU UPTD Trans Semarang sendiri belum mampu menciptakan sarana terbaru dalam menunjang pelayanan, sehingga perlu diadakannya pembelian jasa kepada pihak kedua.

Beberapa sarana pelayanan penunjang dari BRT Trans Semarang ini meliputi aplikasi Trans Semarang yang bisa diunduh di smartphone, *mobile E-ticketing* yang merupakan mesin genggam untuk mencetak tiket bagi pengguna jasa. Kemudian *vending machine* yang merupakan perangkat pembayaran mandiri bagi pengguna jasa BRT Trans Semarang.

Gambar 1.4

E-Mobile ticketing Trans Semarang



Gambar 1.5

Vending Machine Trans Semarang

