

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Customer Satisfaction Index* didapatkan bahwa persentase penilaian tingkat kepuasan penumpang terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api adalah sebesar 56,62% yang berarti bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup puas.
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Importance Performance Analysis* didapatkan bahwa jenis pelayanan yang harus diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya menurut persepsi penumpang adalah ruang tunggu yang bersih dan nyaman dengan kinerja sebesar 31,57%, toilet yang bersih dan tidak berbau dengan kinerja sebesar 40,13%, fasilitas bagasi penumpang (porter) dengan kinerja sebesar 62,28%, peralatan pencegah tindak kriminal (CCTV) dengan kinerja sebesar 61,11% serta akses untuk masuk ke kapal secara cepat dan aman dengan kinerja sebesar 62,08%.
3. Berdasarkan hasil analisis terhadap peramalan jumlah penumpang dan kendaraan untuk 10 (sepuluh) tahun kedepan yaitu tahun 2030 didapatkan bahwa nilai peramalan dengan tingkat kesalahan terkecil adalah peramalan dengan analisis regresi linier melalui metode *least square* dengan nilai peramalan untuk penumpang sebesar 363.459 orang dan kendaraan sebesar 109.510 kendaraan.
4. Berdasarkan kebutuhan fasilitas daratan untuk tahun rencana yaitu tahun 2030 diperoleh luas beberapa fasilitas daratan yang sudah memadai dan sesuai dengan kondisi saat ini antara lain gedung terminal, ruang tunggu, kantin, ruang administrasi, ruang utilitas dan publik, lapangan parkir siap muat, lapangan parkir pengantar/penjemput, serta fasilitas peribadatan. Akan tetapi terdapat juga fasilitas daratan yang belum tersedia yaitu *gangway* penumpang serta fasilitas yang belum

memenuhi dan harus dikembangkan yaitu *tollgate* kendaraan, areal generator sebesar 150 m², fasilitas kesehatan sebesar 60 m² serta pos pengawasan dan telekomunikasi sebesar 60 m².

5. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *Modal Interaction Matrix* dari fungsi *Normalized Score* diperoleh nilai sebesar -107,14, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antar fasilitas di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api termasuk dalam kategori cukup baik.
6. Pola arus lalu lintas penumpang dan kendaraan yang belum optimal dan belum sesuai dengan SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor: 242 Tahun 2010 seperti jalur keluar/masuk penumpang yang masih tergabung dengan jalur kendaraan, akses keluar/masuk penumpang ke kapal melalui *rampdoor* untuk kendaraan dan juga sering terjadi crossing antara kendaraan yang keluar dari kapal dengan kendaraan yang akan masuk menuju area parkir kendaraan pengantar/penjemput.
7. Belum diterapkannya sistem zonasi di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api sehingga masih terdapat penumpang yang menunggu kedatangan kapal di areal parkir kendaraan siap muat dan di area dermaga, masih bercampurnya loket untuk penumpang dan kendaraan pribadi, terdapat kendaraan yang menunggu kedatangan kapal di *trestle* pelabuhan dan angkutan lanjutan (Damri) yang parkir di lapangan parkir siap muat.

6.2. Saran

Adapun saran yang dapat diusulkan ke pihak penyelenggara Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api untuk meningkatkan kinerja pelayanan pelabuhan adalah sebagai berikut:

1. Perlu dilakukannya peningkatan kinerja pelayanan pelabuhan yang berada pada kuadran I (prioritas utama) sehingga penumpang merasa nyaman dan puas selama menggunakan jasa angkutan penyeberangan antara lain:
 - a. Melakukan perawatan kebersihan secara berkala pada toilet dan ruang tunggu dengan membuat jadwal petugas kebersihan.

- b. Menempatkan pengharum ruangan dan tanaman hidup di toilet dan ruang tunggu.
 - c. Menempatkan pendingin ruangan (AC) di ruang tunggu.
 - d. Menyediakan fasilitas bagasi untuk penumpang.
 - e. Memperbaiki peralatan pencegah tindak kriminal (CCTV).
2. Perlu dilakukan perluasan atau pengembangan fasilitas daratan pelabuhan agar sesuai dengan kebutuhan fasilitas pada tahun rencana (tahun 2030) seperti fasilitas kesehatan, areal generator, serta pos pengawasan dan telekomunikasi.
 3. Perlu dilakukan pembangunan fasilitas daratan yang saat ini belum tersedia di Pelabuhan Penyeberangan Tanjung Api-api seperti jalur keluar/masuk penumpang ke kapal (*gangway*), jalur penumpang dan kendaraan yang masuk menuju ke areal parkir pengantar/penjemput, pembangunan terminal angkutan umum, penambahan loket kendaraan pribadi, pemindahan loket penumpang ke depan gedung terminal dan pengadaan peralatan penyelamatan darurat (APAR dan Hydrant).
 4. Menerapkan pengaturan pola arus lalu lintas penumpang dan kendaraan sesuai dengan SK Direktur Jenderal Perhubungan Darat Nomor 242 Tahun 2010 dan menerapkan sistem zonasi pelabuhan sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 29 Tahun 2016 dengan menempatkan papan rambu zonasi dan rambu lalu lintas sesuai dengan tempatnya.
 5. Melakukan sosialisasi penerapan sistem zonasi ke pengguna jasa dengan cara menyediakan informasi dalam bentuk spanduk dan memerintahkan petugas di pelabuhan untuk memberikan arahan terkait sistem zonasi.