

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

1. Dari hasil analisis tingkat kepuasan dan harapan pengguna jasa terhadap fasilitas pelayanan penumpang dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, didapatkan hasil analisis dari kuadran I yang merupakan atribut yang di prioritaskan terdapat beberapa fasilitas dan pelayanan operasional yang di tingkatkan yaitu: halte untuk pelayanan angkutan umum, jembatan timbang untuk keamanan penyeberangan, gangway tersedia dan berfungsi dengan baik, parkir dan drop point yang memadai untuk penumpang, kemudahan proses pembelian tiket secara online dan kesesuaian tarif angkutan umum, proses naik ke kapal cepat dan aman dan ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan.
2. Berdasarkan hasil analisis tentang kebutuhan pelayanan angkutan umum pemuad moda pelabuhan dan dan integrasi tarif di Pelabuhan Penyeberangan Padangbai didapatkan hasil presentase penumpang yang bersedia menggunakan angkutan umum pemuad moda pelabuhan lebih banyak dibanding penumpang yang tidak bersedia yang artinya kebutuhan pelayanan integrasi sangat dibutuhkan di Pelabuhan Penyeberangan Padangbai dengan hasil presentase yaitu untuk penumpang naik sebesar 56% untuk penumpang yang bersedia dan 44% untuk yang tidak bersedia, sedangkan untuk penumpang turun sebesar 60% bersedia dan 40% tidak bersedia. Kebutuhan integrasi pelayanan angkutan umum dan itegrasi tarif tersebut diterapkan sesuai konsep rencana yang telah dibuat.
3. Setelah dilakukan beberapa peningkatan fasilitas di pelabuhan, di dapatkan perbandingan sebelum dan sesudah peningkatan tersebut di lakukan antara lain :
  - a. Terdapat perbedaan kinerja sebelum dan sesudah adanya peningkatan pada trip segment *disuitilyti* penumpang pejalan kaki yang masuk dan keluar pelabuhan. Perbandingan tersebut dapat

dilihat untuk penumpang yang masuk ke pelabuhan mengalami penurunan menjadi 32,39 menit dibandingkan dengan nilai *disutility* sebelumnya yaitu 159,84 menit dan untuk penumpang yang keluar dari pelabuhan menjadi 39,17 menit dari yang semula sebesar 64,93 menit.

- b. Terdapat perbedaan nilai modal interaction matrix sebelum dan sesudah dilaksanakan peningkatan dimana nilai MIM pada kondisi eksisting sebesar -113 yang berada pada kategori cukup berdasarkan standar normalized score dan setelah adanya upaya peningkatan nilai MIM tersebut meningkat menjadi -58 berada pada kategori baik berdasarkan standar normalized score.

## **6.2. Saran**

1. Fasilitas yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Padangbai pada kondisi eksisting masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimum yang ada, untuk itu perlu di sesuaikan dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Pelabuhan Penyeberangan dan beberapa fasilitas yang di harapkan penumpang seperti halte, gangway, jembatan timbang, dan parkir pengantar dan penjemputan penumpang juga harus di tingkatkan.
2. Pihak manajemen dan beberapa lembaga terkait yang ada di Pelabuhan Penyeberangan Padangbai diharapkan terus mengembangkan kreativitas dan inovasi terhadap integrasi antar moda di pelabuhan baik itu dari segi integrasi organisasi, integrasi fisik dan juga integrasi operasional untuk memberikan pelayanan yang semakin lebih baik kepada pengguna jasa.
3. Penyedia jasa dan semua lembaga terkait yang mengelola dan penyelenggara di Pelabuhan Penyeberangan Padangbai wajib melakukan penyelenggaraan di pelabuhan penyeberangan sesuai dengan Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 52 Tahun 2004 tentang penyelenggaraan pelabuhan penyeberangan supaya semua

aspek dalam pelaksanaannya dapat tercapai sehingga kekurangan di lapangan dapat diatasi sesuai dengan hasil peningkatan yang telah diusulkan pada penelitian ini.