

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan dari hasil perhitungan menggunakan metode analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh nilai sebesar 39,33% dimana nilai tersebut dikategorikan ke dalam kurang puas.
2. Setelah dilakukan pengukuran menggunakan analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) maka dapat ditentukan rekomendasi upaya peningkatan fasilitas pelayanan angkutan penyeberangan yaitu dengan ketersediaan *life jacket*, *life bouy*, Alat Pemadam Api Ringan (APAR), petugas keamanan, alat ganjal kendaraan, penerangan di dalam moda, fasilitas kebersihan kapal dan ketersediaan fasilitas prioritas.
3. Berdasarkan perhitungan menggunakan analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa kondisi angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara berada pada strategi stabilitas yang memiliki arti bahwa angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara memiliki peluang yang tinggi tetapi dihadapi beberapa kelemahan internal. Upaya peningkatan yang harus dilakukan adalah merubah kelemahan pada menjadi kekuatan pada angkutan penyeberangan yaitu dengan memberikan fasilitas pelayanan sesuai dengan SPM, memberikan kewenangan lebih kepada pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara untuk mengelola angkutan penyeberangan dan mendorong sektor swasta untuk turut berpartisipasi dalam mengembangkan angkutan penyeberangan.

6.2 Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada pengelola angkutan penyeberangan maupun Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai berikut:

1. Diperlukan pembenahan terhadap fasilitas pelayanan yang belum sesuai dengan standar pelayanan minimal berdasarkan PM No. 62 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan agar penumpang lebih merasa puas dan aman dalam menggunakan angkutan penyeberangan.
2. Perlu adanya evaluasi dan pengawasan terhadap unit pelaksana pengelola angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara demi meningkatkan kualitas pelayanan angkutan penyeberangan.
3. Dalam upaya pengembangan angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara. Perlu dilakukan strategi *growth* yaitu dengan memanfaatkan peluang dan kekuatan yang ada pada angkutan penyeberangan di Kabupaten Kutai Kartanegara.