

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan, kepentingan pengguna jasa, kebutuhan port time dan pola operasional serta penjadwalan di Pelabuhan Penyeberangan Merak, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis *customer satisfaction index*, tingkat kepuasan pengguna jasa memiliki *index score* sebesar 69,63%. Kriteria tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna jasa secara keseluruhan terhadap fasilitas pelayanan di Pelabuhan penyeberangan merak termasuk dalam kategori puas, akan tetapi pada tingkat kesesuaian dari 30 atribut pelayanan hanya 10 atribut pelayanan yang memenuhi harapan pengguna jasa dan 20 atribut pelayanan belum memenuhi harapan pengguna jasa, sehingga kualitas pelayanan masih harus terus ditingkatkan.
2. Berdasarkan hasil *importance performance analysis* diperoleh atribut 6 (enam) atribut pelayanan yang menjadi prioritas tinggi (kuadran I) untuk segera di optimalkan di Pelabuhan Penyeberangan Merak, yaitu Petugas keamanan yang mudah terlihat, Informasi gangguan keamanan (Nomor telepon/ nomor pengaduan) yang mudah terlihat dan terbaca (berbentuk stiker/ spanduk/ dll), Fasilitas ruang tunggu penumpang, Kebersihan di toilet, penempatan kantin/ cafetaria di area pelabuhan, dan Jumlah kursi di ruang tunggu penumpang.
3. Durasi port time 1 (satu) jam yang diterapkan pada kondisi eksisting masih belum optimal, Dari 39 (tiga puluh Sembilan) kapal yang diteliti 67 % diantaranya tidak sesuai dengan durasi port time yang telah ditetapkan dengan waktu rata-rata secara keseluruhan adalah 68,54 menit.
4. Pola operasi dan penjadwalan yang perlu diterapkan di Pelabuhan Penyeberangan Merak adalah *sailing time* 90 menit, *Round trip time* 6 jam, *frekuensi* 96 trip, *headway* 15 menit dan 24 kapal operasi

dengan masing-masing dermaga berjumlah 4 kapal operasi, sehingga waktu port time yang dapat diterapkan adalah 72 menit.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan, penulis memiliki beberapa saran, diantaranya sebagai berikut:

1. Diharapkan operator pelabuhan dapat memperbaiki kualitas pelayanan mengacu pada empat kuadran berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) sesuai atribut pelayanan pada kuadran I (Prioritas tinggi), dikarenakan memiliki tingkat kepentingan (*Importance*) yang tinggi tetapi tingkat kinerja (*Performance*) pelayanan masih dianggap kurang baik bagi pengguna jasa dan Atribut pelayanan pada kuadran II (pertahankan) untuk terus dipertahankan atau ditingkatkan kembali serta atribut pelayanan kuadran III (prioritas rendah) agar tetap ditingkatkan agar kepuasan pengguna jasa terhadap kinerja pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Merak semakin meningkat.
2. Diharapkan dapat menambahkan durasi port time yang semula hanya 1 (satu) jam menjadi 72 menit, dengan penerapan pola operasi frekuensi keberangkatan 96 trip, waktu berlayar 90 menit, headway 15 menit, dan 24 kapal operasi dengan masing-masing 4 (empat) kapal per dermaga agar penjadwalan angkutan penyeberangan dapat berjalan lebih optimal.
3. Pihak Operator Pelabuhan diharapkan dapat pemasangan *count down timer* yang dilengkapi dengan sirine pada setiap dermaga sebagai pemberi peringatan jika waktu telah atau akan habis agar jadwal yang ditetapkan dapat berjalan lebih optimal.
4. Diharapkan Instansi yang berwenang dapat memberi sanksi yang tegas kepada operator angkutan penyeberangan yang tidak mematuhi jadwal yang telah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.