

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Moda Transportasi Penyeberangan KMP Ambu-ambu dilihat berdasarkan hasil analisis Customer Satisfaction Index (CSI) adalah cukup puas dengan nilai 0,53.

Analisis IPA (*Importance Performance Analysis*) tingkat pelayanan Jasa Transportasi Penyeberangan atribut dengan tingkat kesesuaian tertinggi adalah keamanan adalah 73% maka atribut pelayanan informasi pengaduan jika terjadinya gangguan keamanan seperti tindak kriminal memiliki kualitas pelayanan yang baik. Atribut dengan tingkat kesesuaian terendah adalah kenyamanan 11% maka atribut pelayanan kenyamanan masih kurang memuaskan bagi pengguna jasa transportasi penyeberangan.

Dapat disimpulkan bahwa pada metoda analisis IPA berdasarkan hasil analisis terdapat 7 (tujuh) atribut pelayanan yang belum memenuhi penilaian keputusan tingkat kesesuaian yang terdiri atas atribut fasilitas tempat sampah, fasilitas toilet, fasilitas ibu dan anak seperti ruang menyusui di kapal, fasilitas bagasi penumpang, fasilitas ketersediaan kemudahan akses keluar / masuk dan fasilitas bagi penumpang penyandang disabilitas, manusia lanjut, anak-anak maupun ibu hamil.

Dari hasil analisis diagram kartesius terdapat 4 (empat) atribut yang berada pada kuadran A Ketersediaan berdasarkan hasil analisis IPA dan diagram kartesius atribut pelayanan yang diprioritaskan untuk diperbaiki pada ruang duduk (ruangan tertutup dan / atau terbuka), Fasilitas AC, TV/Vidio/Audio dan pengeras suara, Fasilitas Peribadatan dan Fasilitas dapur/kantin/kavetaria.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas rekomendasi kepada pengelola jasa transportasi penyeberangan KMP Ambu-ambu dalam persepsi pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan moda transportasi penyeberangan, berdasarkan kesesuaian dengan peraturan adalah peningkatan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa transportasi penyeberangan, dengan cara melakukan perbaikan atribut pelayanan dengan tingkat harapan tinggi namun tingkat kinerja kurang atau atribut-atribut yang berada pada kuadran A diagram kartesius. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut :

Tabel 5.1
Rekomendasi Penanganan Terhadap Kualitas Pelayanan KMP Ambu-ambu

No	Atribut Pelayanan	Kondisi Exsisting	Standar Pelayanan Minimal	Kebutuhan Penanganan
1.	Ketersediaan ruang duduk (ruangan tertutup dan / atau terbuka)	Tersedianya fasilitas ruang duduk terbuka/tertutup namun fasilitas tersebut belum memenuhi kebutuhan penumpang KMP Ambu-ambu .	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019 Kondisi baik dan bersih	Diperlukan penanganan kebersihan fasilitas ruang duduk terbuka/tertutup diatas KMP Ambu-ambu.
2.	Ruangan / tempat yang disediakan untuk penumpang (ruangan tertutup dan/atau ruangan terbuka	Tersedianya fasilitas AC,TV/Vidio/Audio dan pengeras suara, namun fasilitas ini belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa Transportasi Penyeberangan KMP Ambu-ambu .	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019. Kondisi baik dan bersih.	Memperbaiki fasilitas AC,TV/Vidio/Audio dan pengeras suara agar dapat dilihat dan didengar jelas oleh pengguna jasa dan memperbaiki fasilitas AC agar berfungsi dengan baik.
3.	Fasilitas Peribadatan	Tersedianya fasilitas peribadatan seperti mushalla, namun kondisi ini masih belum memenuhi kebutuhan pengguna jasa Transportasi Penyeberangan.	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019. Tersedia tempat wudhu, alat sholat dan karpet, Tersedia kipas angin/AC,Area bersih dan tidak berbau yang berasal dari dalam Musholla	Melakukan pembersihan terhadap ruang peribadatan sperti sajadah dan perbaikan AC/kipas angina pada ruang peribadatan. Dan Disedikannya tempat duduk bagi penyandang disabilitas untuk melakukan ibadah.
4.	Fasilitas dapur/kantin/kavetaria	Tersedianya dapur / kantin / kafetaria ditempatkan di ruang penumpang atau ruang santai penumpang	Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 62 Tahun 2019.Tempat, ketersediaan	Agar meningkatkan pelayanan pada pengguna jasa transportasi penyeberangan.

Sumber: Analisis 2021