

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Pada bab ini akan menguraikan mengenai kesimpulan studi yang merupakan ringkasan hasil studi yang dilakukan sesuai dengan tujuan dan sasaran dalam melakukan studi, serta saran-saran dan rekomendasi. Adapun kesimpulan dan rekomendasi dari peneliti akan diuraikan sebagai berikut.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam studi ini maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Dilihat dari kondisi eksisting sarana penunjang angkutan penyeberangan yang ada di Kecamatan Selat Nasik masih kurang memadai di mana masih belum terpenuhinya beberapa fasilitas berupa loket penumpang, toilet, kantin dan musollah. Sedangkan prasarana penunjang angkutan baik berupa pelabuhan dan jalan masih begitu kurang. Dilihat dari kondisi eksisting prasarana jalan sebagai salah satu jalur menuju pelabuhan dalam kondisi kurang baik yaitu jalan yang berlobang dan pelabuhan tempat angkutan penyeberangan masih kurang layak buat bersandarnya kapal-kapal penumpang
2. Karakteristik pengguna angkutan penyeberangan Kecamatan Selat Nasik-Kota Tanjung Pandan di dominasi oleh laki-laki sebesar 66% yang terdiri dari usia produktif 18-35 tahun sebesar yaitu 66%, untuk tingkat pendidikan terakhir yang mendominasi SLTA sebesar 40%, jenis pekerjaan didominasi oleh wiraswasta sebesar 29 %, sedangkan untuk tingkat pendapatan responden memiliki rata-rata pendapatan per bulan antara > Rp 1.500.000 yaitu sebesar 64% dari total responden pengguna angkutan penyeberangan.
3. Tingkat pelayanan angkutan penyeberangan Kecamatan Selat Nasik-Kota Tanjung Pandan dilihat dari tingkat kepuasan dan kepentingan di kapal antara lain yaitu:

a. Keselamatan

- Ketersediaan informasi tentang keselamatan berupa visual mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan ketersediaan informasi keselamatan berupa visual dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan angkutan penyeberangan untuk ketersediaan informasi keselamatan berupa visual di dalam kapal sangat penting dengan presentase sebesar 32 % akan tetapi para pengguna beranggapan biasa dengan presentase 39% terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak pengelola.
- Pelengkapan P3k
Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan penumpang terhadap perlengkapan p3k di atas kapal rata-rata penumpang merasa kepentingan perlengkapan p3k sangat penting dengan presentase 39% dan tingkat kepuasan perlengkapan p3k yang dirasakan penumpang biasa dengan presentase 46% ini menandakan pelayanan yang di berikan oleh para pengelola kapal terhadap penumpangnya kurang optimal.
- Jaket Keselamatan (*Life Jacket*)
Berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan mengenai ketersediaan jaket keselamatan di dalam kapal para penumpang menilai kepentingan jaket keselamatan dengan presentase 49% merasa sangat penting dan tingkat kepuasan dengan presentase 49%, ini menandakan pelayanan yang kurang baik di berikan oleh para pengelola kapal di lihat dari segi keselamatan penumpang angkutan penyeberangan.

b. Keamanan

- Tersedianya Petugas Keamanan
Disimpulkan bahwa tingkat kepentingan keberadaan petugas keamanan di kapal sangat penting dengan presentase 43% dan

kepuasan pelayanan pengelola yang dirasakan oleh penumpang dengan presentase 36% merasa puas ini berarti pelayanan yang di berikan oleh pihak pengelola sudah memenuhi keinginan yang diinginkan oleh pengguna dan perlu di optimalkan lagi.

- **Tersedianya Lampu Penerangan di Kapal**

Ketersediaan lampu sebagai penerangan di kapal dapat di ketahui melalui tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna dimana sebanyak 50% responden merasa sangat penting dengan lampu penerangan dan tingkat kepuasan yang diberikan pengelola masih kurang dengan presentase 38% responden merasa sangat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pengelola angkutan penyeberangan.

c. Kenyamanan

- **Tersedianyan Ruang Tunggu**

Berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang mengenai ketersediaan ruang tunggu yang terdapat di kapal di dominasi oleh penumpang yang menjawab sangat penting sebanyak 47% dan kepuasan penumpang yang diberikan pengelola sangat tidak puas 36%, ini menandakan bahwa pelayanan yang di berikan mengenai ketersediaan ruang tunggu yang luas dan bersih tidak sesuai harapan penumpang.

- **Tersedianyan Toilet di dalam Kapal**

Ketersediaan toilet di kapal dapat di nilai dengan menanyakan kepada para penumpang mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan mereka terhadap ketersediaan toilet di kapal dan dari 53 responden sebesar 48% sangat penting dan puas terhadap pelayanan yang diberikan pengelola sebanyak 43%.hal ini menandakan pelayanan sudah terlayani dengan baik yang di berikan pihak pengelola kepada penumpang angkutan penyeberangan

- Tersedianya Tempat Ibadah di Dalam Kapal.
Penilaian berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang sekitar 36% merasa penting terhadap ketersediaan tempat ibadah dan 38% menilai biasa terhadap keberadaan tempat ibadah di dalam kapal.
- Tersedianya Fasilitas Pengatur Suhu di Dalam Kapal
Tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang angkutan penyeberangan mengenai ketersediaan fasilitas suhu sebanyak 36% pengguna merasa sangat tidak penting terhadap fasilitas pengatur suhu dan 55% merasa biasa terhadap kepuasan fasilitas pengatur suhu.
- Tersedianya Fasilitas Kantin untuk Penumpang di dalam kapal
Tingkat kepentingan dan kepuasan penumpang angkutan penyeberangan mengenai tersedianya fasilitas kantin untuk Penumpang sebanyak 40% pengguna merasa sangat tidak penting terhadap fasilitas pengatur suhu dan 40% merasa biasa terhadap kepuasan fasilitas pengatur suhu.

d. Kemudahan

- Informasi Perjalanan
Berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan para penumpang angkutan penyeberangan mengenai ketersediaan informasi perjalanan kapal di dominasi oleh para calon penumpang yang menyatakan penting sebanyak 51% dan biasa 36% terhadap kepuasan, dapat di simpulkan ketersediaan informasi perjalanan sudah sesuai dengan keinginan para calon penumpang tetapi belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh pengelola.
- Informasi Gangguan Perjalanan di Kapal
Berdasarkan tingkat kepentingan dan kepuasan para penumpang angkutan penyeberangan mengenai ketersediaan informasi gangguan

perjalanan penumpang menilai informasi gangguan perjalanan penting dengan presentase sebanyak 43% dan penumpang menyatakan puas terhadap informasi gangguan perjalanan sebesar 38%, dapat di simpulkan ketersediaan informasi gangguan perjalanan kapal yang diberikan pengelola sudah sesuai dengan keinginan para calon penumpang.

e. Kesetaraan

- Tersedianya Ruang Khusus Untuk Kursi Roda
Ketersediaan ruang khusus untuk kursi roda dilihat dari kepentingan dan kepuasan bahwa penumpang merasa sangat tidak penting terhadap ketersediaan ruang khusus untuk kursi roda dengan presentase sebanyak 40% dan tingkat kepuasan pengguna dimana sebanyak 42% responden merasa biasa terhadap ruang khusus untuk kursi roda didalam kapal.
- Tersedianya Ruang Untuk Ibu Menyusui
Ketersediaan ruang untuk ibu menyusui didalam kapal dapat di ketahui melalui tingkat kepentingan pengguna dimana sebanyak 42% responden merasa biasa dan tingkat kepuasan sebanyak 36% merasa biasa terhadap ruang untuk ibu menyusui didalam kapal.

f. Waktu

- Waktu Perjalanan
Dari hasil kepentingan dan kepuasan bahwa untuk waktu perjalanan di kapal bahwa sebanyak 53 responden menyatakan 39% menyatakan biasa dan mengenai kepuasannya sebanyak 36% merasakan sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola.
- Jadwal Perjalanan
Tingkat kepentingan untuk ketersediaan jadwal perjalanan kapal ini terlihat pada tabel di atas dimana dari 53 responden 41% waktu

perjalanan kapal sangat penting dan 6% menganggap sangat tidak penting, ini menunjukkan penumpang memperdulikan jadwal perjalanan kapal, sedangkan untuk kepuasan sebanyak 32% merasa puas dengan apa yang di berikan pihak pengelola mengenai jadwal perjalanan.

4. Berdasarkan hasil analisis mengenai tingkat kepentingan dan kepuasan pengguna angkutan penyeberangan Kecamatan Selat Nasik–Kota Tanjung Pandan dengan Importance-Performance-Analisis, maka dapat disimpulkan pada diagram kartesius diperoleh 4 kuadran yang menjadi prioritas utama dalam peningkatan pelayanan terhadap angkutan penyeberangan yaitu pada kuadran 1, yang mana terdapat variabel-variabel yang memiliki tingkat kepuasan sangat rendah namun kepentingan sangat penting sehingga perlu di tingkatkan. Variabel kuadran 1 ini adalah :

3. Jaket keselamatan (*life jacket*)
5. Tersedianya lampu penerangan di kapal
6. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
8. Tersedianya tempat ibadah untuk penumpang di dalam kapal
11. Adanya informasi perjalanan di dalam kapal

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang akan diberikan merupakan sebuah masukan untuk perbaikan yang perlu dilakukan oleh pengelola angkutan penyeberangan Kecamatan Selat Nasik-Kota Tanjung Pandan dan pemerintah dan pengelola angkutan penyeberangan. Khususnya variabel-variabel yang dianggap sangat penting dan dianggap kurang puas bagi pengguna angkutan penyeberangan, dan hendaknya menjadi prioritas utama dalam upaya perbaikan dan koreksi utama menuju pelayanan angkutan penyeberangan yang efektif dan efisien, terutama variabel-variabel yang termasuk pada kuadran.

5.2.1 Pengelola Angkutan Penyeberangan

1. Variabel ketersediaan perlengkapan jaket keselamatan

Dari uraian pada bab sebelumnya menyatakan bahwa penumpang angkutan penyeberangan menyatakan sangat penting ketersediaan jaket keselamatan, namun penumpang merasa sangat tidak puas dengan pelayanan keselamatan yang diberikan pengelola mengenai jaket keselamatan, Adapun rekomendasi oleh peneliti yaitu pengelola angkutan penyeberangan menyediakan minimal 20 jaket keselamatan bagi penumpang angkutan penyeberangan.

2. Tersedianya lampu penerangan di kapal

Dari hasil analisis kuisisioner para penumpang angkutan penyeberangan bahwa pelayan yang diberikan pengelola angkutan penyeberangan kepada penumpang mengenai lampu penerangan di kapal angkutan penyeberangan merasa sangat tidak puas, rekomendasi peneliti yaitu pengelola perlu menyediakan lampu penerangan sebagai alat penerangan apalagi dalam melakukan perjalanan malam.

3. Tersedianya ruang tunggu

Dari uraian variabel ini mengenai ruang tunggu menyatakan bahwa penumpang angkutan penyeberangan sangat tidak puas dengan pelayanan oleh pihak pengelola terhadap kenyamanan ketersediaan ruang tunggu di dalam kapal. Adapun rekomendasi oleh peneliti yaitu pengelola harus menyediakan ruang tunggu yang layak bagi penumpang angkutan penyeberangan

5.2.2 Pemerintah

Berdasarkan hasil studi yang didapat dikatakan bahwa besarnya minat penduduk sebagai pengguna angkutan penyeberangan dibandingkan dengan minimnya fasilitas-fasilitas penunjang apabila berlarut-larut bisa mengancam prospek transportasi di wilayah pulau Belitung. Oleh karena itu, berbagai pihak yang terkait perlu mengambil tindakan-tindakan. Selaku Pemerintah membuat peraturan-peraturan mengenai angkutan penyeberangan serta menyediakan

pelabuhan rakyat yang layak bagi penumpang dengan berupa fasilitas-fasilitas pendukung bagi moda angkutan penyeberangan Kecamatan Selat Nasik-Kota Tanjung Pandan, dengan pelabuhan yang layak maka hubungan wilayah antar pulau bisa terlayani dengan baik dan sebagai penunjang bagi pengelola angkutan penyeberangan yang ada di Kecamatan Selat Nasik.