

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### 6.1 Kesimpulan

6.1.1 Standar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari belum sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015 dikarenakan fasilitas yang ada di pelabuhan masih banyak terdapat kekurangan seperti tidak terdapat alat keselamatan di pelabuhan, kenyamanan dan keterjangkauan penumpang masih belum terpenuhi dilihat dari persentase tingkat kenyamanan yang ada di pelabuhan mencapai 80% dan tingkat kemudahan atau keterjangkauan penumpang mencapai 80% yang belum sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.

6.1.2 Upaya yang perlu dilakukan oleh pengelola pelabuhan agar pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Kendari sesuai dengan Peraturan Menteri 39 Tahun 2015 adalah sebagai berikut :

- 1) Perlunya penambahan alat keselamatan seperti alat pemadam kebakaran yang diletakkan di kantor administrasi dan ruang tunggu , jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi yang diletakkan di depan kantor administrasi dan perlengkapan P3K yang ditempatkan di ruang tunggu sehingga dapat melindungi keselamatan pengguna jasa.
- 2) Perlunya penambahan stiker dan nomor telepon darurat yang dapat dihubungi saat terjadi keadaan darurat sehingga memberi rasa aman terhadap pengguna jasa.
- 3) Perlunya penambahan 2 toilet penumpang dan fasilitas ibadah di pelabuhan agar pengguna jasa dapat merasa nyaman saat berada di pelabuhan.
- 4) Penambahan lampu penerang didalam ruang tunggu, lapangan parkir dan dermaga agar sesuai dengan ketentuan intensitas cahaya 200-300 lux, dan penambahan AC pada

kantor administrasi dan ruang tunggu sehingga menciptakan kenyamanan pengguna jasa.

- 5) Penambahan papan informasi mengenai angkutan lanjutan dipelabuhan hal ini dapat mempermudah pengguna jasa untuk melanjutkan perjalanannya hingga sampai ke tujuan.
- 6) Porter atau pelayanan bagasi haruslah memakai seragam agar mudah terlihat sehingga pengelola pelabuhan harus mengadakan pakaian seragam untuk porter.

## 6.2 Saran

6.2.1 Pengelola pelabuhan penyeberangan Kendari agar menyusun dokumen Standar Pelayanan Penumpang pada pelabuhan sesuai dengan PM 39 Tahun 2015 dimana standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur serta dokumen standar pelayanan tersebut harus disetujui oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Darat.

6.2.2 Peningkatan standar pelayanan penumpang agar sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015

### 1. Aspek Keselamatan

Pada aspek keselamatan pengelola pelabuhan harus menyediakan APAR yang berfungsi untuk memadamkan api saat terjadi kebakaran, penambahan jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi. Penambahan tersebut dapat mempermudah penyelamatan apabila terjadi keadaan darurat.

### 2. Aspek Keamanan

Pengelola pelabuhan harus memberikan nomor telepon atau meletakkan stiker darurat apabila terjadi keadaan darurat. Penempatan stiker harus mudah dilihat oleh pengguna jasa.

### 3. Aspek kenyamanan

- a. Penambahan jumlah toilet agar sesuai dengan ratio yang ada di Peraturan Menteri Nomor 39 Tahun 2015.
- b. Penambahan perlengkapan ibadah seperti mukenah dan sajadah.
- c. Penambahan lampu penerang di area ruang tunggu, lapangan parkir dan dermaga.
- d. Penambahan pendingin ruangan/AC didalam ruang tunggu penumpang agar menciptakan kenyamanan pengguna jasa.

### 4. Ketermudahan/Keterjangkauan

- a. Penambahan denah/*layout* pelabuhan agar mempermudah penumpang untuk mengetahui lokasi-lokasi yang ada di pelabuhan.
- b. Pengadaan alat pengeras suara/speaker untuk memberikan pengumuman apabila terjadi gangguan perjalanan kapal.
- c. Bagi porter/buruh yang ada dipelabuhan harus diberikan seragam agar mudah terlihat dan dikenali oleh pengguna jasa.