

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Setelah dilakukan penelitian dan analisa data terhadap hasil survey, maka dapat disimpulkan bahwa dalam 5 aspek pelayanan yang diatur dalam PM Perhubungan Nomor 62 tahun 2019. Bahwa KMP. Ambu-Ambu belum mampu memberikan pelayanan secara maksimal kepada pengguna jasa.
2. Setelah dilakukan penelitian dan analisa data terhadap hasil survey, maka dapat disimpulkan bahwa dari 5 aspek Pelayanan yang diatur PM Perhubungan No.62 Tahun 2019 disimpulkan bahwa pada KMP. Ambu-Ambu terdapat 10 jenis pelayanan yang belum memenuhi standart layanan dan dilakukan perbaikan. Fasilitas atau pelayanan yang masih kurang atau belum memenuhi pada pelayanan penumpang di kapal kmp. Ambu-ambu yaitu fasilitas Kesehatan, Petugas Keamanan, ruang penumpang ekonomi non reguler, Toilet Reguler, Musala, lampu penerangan, Kafetaria , Fasilitas layanan Penumpang reguler, fasilitas bagasi penumpang dan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus.

#### **6.2 Saran**

Adapun saran dari kesimpulan diatas adalah sebagai berikut :

1. Pihak regulator atau operator kapal yang berwenang harus meningkatkan pelayanan penumpang dan pelayanan pemuatan kendaraan di KMP. Ambu-Ambu berdasarkan ketentuan persyaratan pelayanan yang ditetapkan dalam standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan di atas kapal yang terkait dengan keselamatan, kenyamanan, kemandirian, kemudahan/keterjangkauan, keteraturan dan kesetaraan.

2. Pihak regulator harus melaksanakan monitoring dan pengecekan secara rutin untuk memberikan penilaian dalam pemenuhan standar pelayanan minimal angkutan penyeberangan yang disediakan oleh pihak operator kapal dalam hal ini PT. ASDP Indonesia Ferry (persero) selaku pemilik kapal.
3. Pihak operator harus melaksanakan perbaikan fasilitas yang mengalami kerusakan supaya fasilitas yang belum memenuhi pelayanan penumpang bisa digunakan secara optimal.
4. Pihak regulator membuat petugas khusus untuk ditugaskan melakukan monitoring atau pengecekan dan perbaikan terhadap pemenuhan fasilitas yang belum memenuhi pelayanan penumpang dari KMP. Ambu-Ambu yaitu fasilitas Kesehatan, Petugas Keamanan, ruang penumpang ekonomi non reguler, Toilet Reguler, Musala, lampu penerangan, Kafetaria , Fasilitas layanan Penumpang reguler, fasilitas bagasi penumpang dan fasilitas penumpang berkebutuhan khusus. berdasarkan PM Perhubungan No. 62 tahun 2019 tentang standart pelayanan penumpang.