

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Customers Satisfaction Index

Dari hasil analisa menggunakan *Customer Satisfaction Index* didapatkan bahwa persentase penilaian penumpang terhadap pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yaitu sebesar 67,08% dan masuk dalam kategori puas.

2. Gap Analysis

Berdasarkan hasil analisis didapatkan hasil bahwa nilai tingkat kesesuaian pada dimensi keselamatan merupakan nilai terendah dari kelima dimensi lainnya yaitu sebesar 56,46% dan nilai (*gap P-I*) pada dimensi keselamatan mendapatkan nilai sebesar -1,94, dan item yang berada didalam dimensi keselamatan yaitu fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah berfungsi dengan baik dengan nilai *gap* (-1,94) dan fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, telah memadai dan berfungsi dengan baik dengan nilai *gap* (-1,55).

Kemudian untuk analisis *gap P-I* per item semua atribut mendapat nilai negatif, nilai kesenjangan terendah ada pada atribut Fasilitas alat penimbangan berat kendaraan yang berfungsi dengan baik -0,18 yang berada pada dimensi kehandalan/keteraturan. Sedangkan untuk kesenjangan tertinggi ada pada atribut Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik. -1,94 yang terdapat pada atribut keselamatan. Seluruh dimensi yang ada pada Standar Pelayanan Minimal memiliki interaksi satu sama lain, sehingga tidak bisa dipisahkan dalam upaya peningkatan kualitas. Oleh karena itu pengelola Pelabuhan

Penyeberangan Teluk Bungus harus memperbaiki pelayanan-pelayanan yang ada pada pelabuhan.

Rangkuman hasil analisis penilaian gap P-I kualitas layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus untuk lima dimensi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus dirasa pengguna jasa sudah baik, dengan hasil kesenjangan -0,88 untuk pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, meskipun dari pengukuran hasil penelitian yang membandingkan antara rata-rata *performance* dan *importance* nilai kesenjangan dari kelima dimensi dari masing-masing pelayanan menghasilkan nilai negatif, akan tetapi menurut Parasuraman (1991) jika hasil kesenjangan < -1 berarti baik, dan hasil > -1 berarti kualitas pelayanan diberikan tidak baik. Pada prinsipnya data yang diperoleh melalui instrumen tersebut dipergunakan untuk menghitung skor kesenjangan dari rata-rata dimensi analisis kualitas jasa layanan pelabuhan.

Atribut yang berada pada kuadran A berdasarkan hasil penelitian merupakan atribut layanan yang penting dan mendapat penilaian paling tinggi kepentingannya. Hal ini bukan berarti bahwa atribut kualitas layanan yang berada dalam kuadran B, C, dan D menjadi tidak penting, namun pengelola harus lebih fokus melakukan perbaikan pada kuadran A. Atribut yang berada pada kuadran A diantaranya, fasilitas

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti menemukan beberapa indikasi kelemahan tentang pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus . Oleh karena itu, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam rangka meningkatkan pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, adapun masukan Saran diantaranya:

1. Sesuai dengan kesimpulan CSI yang menunjukkan bahwa penumpang merasa puas dengan pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus

akan tetapi nilai kesenjangan dari kualitas pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus masih bernilai negatif, tentu saja hal ini masih perlu adanya evaluasi serta perbaikan tentang sejauh mana pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus yang telah diberikan agar dapat ditingkatkan lagi menjadi sangat puas sesuai harapan penumpang.

2. Berdasarkan hasil analisis *gap* P-I per dimensi layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus untuk lima dimensi menunjukkan bahwa pelayanan nilai *gap* tertinggi ada pada dimensi keselamatan yaitu (-1,55), Oleh sebab itu berdasarkan hasil analisa *gap* P-I, item yang berada didalam dimensi keselamatan yaitu Fasilitas keselamatan seperti alat pemadam kebakaran, petunjuk jalur evakuasi, titik kumpul evakuasi telah memadai dan berfungsi dengan baik dengan nilai *gap* (-1,75) dan Fasilitas kesehatan (peralatan P3K) telah memadai dan berfungsi dengan baik nilai *gap* (-1,94). Kondisi eksisting dari kedua item tersebut belum tersedia pada Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus, oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil analisis *gap* P-I per item layanan Pelabuhan Penyeberangan Teluk Bungus nilai kesenjangan tertinggi ada pada item adanya stiker nomor telepon pengaduan gangguan keamanan yang mudah di temui yang mendapat nilai kesenjangan sebesar (-1,12) yang terdapat dari dimesi keamanan, WC/kamar mandi dalam keadaan bersih dan tidak berbau mendapat nilai kesenjangan sebesar (-1,02) dan Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai dengan nilai kesenjangan sebesar (-1,39). Kondisi eksisting dari fasilitas WC/Kamar Mandi dalam keadaan yang bersih dan tidak berbau tersebut sudah tersedia, akan tetapi sering terjadi tidak adanya air menyebabkan wc menjadi kotor dan berbau dan fasilitas Jalur Pemisah (Gangway) untuk penumpang dan kendaraan yang luas dan memadai sudah tersedia akan tetapi tidak adanya pemisah antara

kendaraan dan penumpang pejalan kaki. Oleh sebab itu pihak pengelola memberi sekat atau pemisah antara jalur kendaraan dan pejalan kaki.

Pada dimensi Keandalan/Keteraturan pada Fasilitas Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui -1,2, Fasilitas Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui - 1,35, dan Fasilitas Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan -1,4. Kondisi eksisting dari Fasilitas Papan informasi angkutan lanjutan dan denah/lay out pelabuhan yang mudah ditemui, Fasilitas Papan informasi tentang peta lintasan yang mudah di temui, dan Fasilitas Informasi angkutan lanjutan, jenis angkutan, lokasi dan penunjuk arah, jadwal dan tujuan belum tersedia di Pelabuhan Teluk Bungus. oleh sebab itu pihak pengelola pelabuhan hendaknya menyediakan kedua item pelayanan tersebut. Untuk fasilitas Petugas pelayanan bagasi/porter yang sigap mengenakan seragam dan mudah dikenali -1,22 sudah ada di pelabuhan teluk bungus akan tetapi tidak memakai seragam menandakan petugas.

3. Berdasarkan hasil pemetaan pada kuadran kartesius pada *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan empat atribut dalam kuadran A prioritas utama. Oleh sebab itu pihak pelabuhan harus mengutamakan perbaikan kualitas ke empat atribut tersebut sehingga tingkat kepuasan penumpang dapat meningkat.