

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

1. Pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Taipa belum memenuhi standar berdasarkan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 dengan persentase pemenuhan standar pelayanan terhadap penumpang sebesar 42% berada pada Klasifikasi D dengan kategori kurang baik.
2. Kualitas pelayanan penumpang yang diberikan oleh pihak pengelola Pelabuhan Penyeberangan Taipa berdasarkan dengan persepsi penumpang adalah belum maksimal, dibuktikan dengan tingkat kepuasan penumpang dengan persentase 44.92% dan berada pada kategori cukup puas, selain itu berdasarkan analisis kesenjangan, tiap atribut memiliki nilai negatif yang berarti terdapat kesenjangan antara kinerja yang diberikan dengan kepentingan penumpang.
3. Pelayanan penumpang yang menjadi prioritas utama perbaikan adalah:
 - a. Peralatan penyelamatan darurat berupa; Petunjuk Jalur Evakuasi dan Titik Kumpul Evakuasi(Terminal kedatangan dan keberangkatan).
 - b. Petugas parkir tersedia dan mudah dilihat(Terminal kedatangan dan keberangkatan).
 - c. Ruang ibu menyusui tersedia dan bisa dimanfaatkan(Ruang Tunggu).
 - d. Fasilitas keamanan berupa CCTV(Ruang Tunggu).
 - e. Fasilitas kesehatan berupa; Perlengkapan P3K dan Kursi Roda(Terminal kedatangan dan keberangkatan).

B. SARAN

1. Pihak pengelola pelabuhan harus memperhatikan pelayanan penumpang yang belum memenuhi standar berdasarkan pedoman penilaian terhadap standar pelayanan pelabuhan sesuai Perdirjen Perhubungan Darat Nomor: KP 5062/ AP 005/ DRJD/ 2020 dan meningkatkan pelayanan pelabuhan agar dapat mendekati hingga mencapai nilai maksimum.
2. Pihak pengelola pelabuhan harus meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan skala prioritas agar kepuasan penumpang dapat terpenuhi secara maksimal dengan persentase 100% dan tidak terjadi kesenjangan antara tingkat kepentingan penumpang dan kinerja yang diberikan sehingga nilai tiap atribut tidak berada pada nilai negatif.
3. Pihak pengelola pelabuhan harus menjadikan prioritas utama perbaikan sebagai prioritas dalam melaksanakan perbaikan.