

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil survei yang dilakukan dapat disimpulkan KMP. Drajat Paciran yang beroperasi pada lintasan Bahaur - Paciran belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang yang tertuang dalam PM Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Berdasarkan perhitungan persentase kesesuaian standar pelayanan penumpang diatas KMP. Drajat Paciran yang memenuhi sebesar 36,84% dan yang tidak memenuhi 63,16%.
2. Berdasarkan hasil analisis kesesuaian yang dilakukan jenis pelayanan penumpang di atas KMP. Drajat Paciran pelayanan yang harus diprioritaskan untuk ditambah dan diperbaiki oleh pihak operator kapal yaitu menyediakan fasilitas kesehatan dilengkapi dengan perlengkapan P3K dan tabung oksigen, petugas keamanan yang berseragam dan dapat terlihat dengan jelas oleh penumpang, informasi gangguan keamanan di setiap sisi kapal, fasilitas ruang ibu menyusui ditambahkan kursi/sofa dengan sandaran tangan, fasilitas layanan ruang penumpang ekonomi reguler bersih, penambahan pengeras suara agar penumpang memperoleh informasi yang jelas, fasilitas bagasi penumpang, fasilitas toilet reguler yang bersih dan tidak berbau, musholla yang tersedia kursi bagi penyandang disabilitas untuk ibadah, lampu

penerangan yang memadai, informasi pelayanan dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus seperti akses prioritas, *mobile ramp*, ruang ibu menyusui yang disertai kursi/sofa dengan sandaran tangan pada aspek kesetaraan.

## **B. SARAN**

Adapun saran dari kesimpulan diatas antara lain :

1. Penyedia jasa harus meningkatkan pelayanan penumpang di atas kapal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 serta melakukan monitoring dan pengecekan rutin yang bertugas memberikan penilaian dalam pemenuhan pelayanan penumpang yang terkait dengan aspek keselamatan dan kesehatan, aspek keamanan, aspek kenyamanan, aspek kemudahan/keterjangkauan, dan aspek kesetaraan.
2. Perlunya pengawasan untuk lebih melihat ketentuan persyaratan pelayanan yang ditetapkan dalam pelayanan terhadap penumpang untuk meningkatkan kenyamanan yang akan diberikan kepada pengguna jasa. Dengan mempertahankan pelayanan yang sudah sesuai, menambah pelayanan yang belum tersedia, memperbaiki fasilitas yang tidak layak digunakan serta menambah fasilitas yang belum sesuai dengan tolak ukur yang telah dipersyaratkan pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 agar pelayanan terhadap penumpang dapat maksimal dan berjalan dengan baik sehingga penumpang merasa puas dengan pelayanan KMP. Drajat Paciran.

