

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh penulis, maka dari permasalahan yang ada dalam Kertas Kerja Wajib (KKW) ini dapat disimpulkan bahwa :

1. kapal yang beroperasi pada lintasan Ketapang-Gilimanuk belum memenuhi Standar Pelayanan Penumpang yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019. Adapun hasil Presentase kesesuaian di atas sebagai berikut, KMP. Citra Mandala Sakti sebesar 53% , KMP. Marina Pratama sebesar 47% , KMP. Nusa Makmur sebesar 37%, KMP. Trisila Bakti II sebesar 53% .
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut merupakan kondisi pelayanan penumpang yang harus ditingkatkan antara lain :
  - a. Aspek Keselamatan : penyediaan informasi kesehatan dan ruang medis diatas kapal.
  - a. Aspek Keamanan : petugas keamanan yang profesional dan penyediaan informasi gangguan keamanan.
  - b. Aspek Kenyamanan : penambahan kipas dan pengeras suara pada ruangan penumpang ekonomi reguler, penyediaan ruang penumpang non ekonomi reguler, penambahan jumlah toilet, pengadaan ruang menyusui, peningkatan lampu penerangan diatas kapal dan penyediaan kompor listrik di kantin.
  - d. Aspek Kemudahan/Keterjangkauan : penyediaan informasi pelayanan baik dalam bentuk audio maupun visual, penyediaan fasilitas pelayanan penumpang reguler, fasilitas bagasi bagi barang bawaan penumpang, dan tangga penyesuaian lebar dan sudut kemiringan tangga.

- e. Aspek Kesetaraan : penyediaan akses prioritas dan fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus.

## **B. Saran**

Adapun saran dari kesimpulan diatas antara lain :

1. Pihak regulator dan operator kapal harus meningkatkan pelayanan penumpang diatas kapal berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 62 Tahun 2019 serta disediakannya petugas khusus untuk 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. 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 yang ada diatas kapal yang beroperasi di lintasan Ketapang-Gilimanuk

