

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis diketahui bahwa besaran persentase kesesuaian pelayanan di pelabuhan Ulee Lheue dengan standar pelayanan minimum (SPM) dalam PM nomor 39 tahun 2015 yaitu 39% telah sesuai , sedangkan 61% tidak sesuai dengan standar pelayanan minimum.
2. Fasilitas dari aspek pelayanan yang belum sesuai pada pelabuhan Ulee Lheue adalah sebagai berikut :
 - a. Aspek keselamatan
 - 1) Alat pemadam kebakaran yang tidak terawat
 - 2) Tidak ada petunjuk jalan evakuasi
 - 3) Tidak ada titik kumpul evakuasi
 - 4) Tidak ada nomor telepon darurat
 - b. Aspek keamanan
 - 1) Tidak ada sticker keamanan
 - 2) Kondisi lampu penerangan yang tidak sesuai standar
 - 3) Fasilitas keamanan (CCTV) yang tidak berfungsi dengan baik
 - c. Aspek kenyamanan
 - 1) Tidak ada pengatur suhu dan suhu di ruang tunggu yang tidak sesuai dengan tolok ukur
 - 2) Toilet yang berbau dan kotor
 - 3) Kurangnya intensitas cahaya
 - 4) Tidak adanya lajur penumpang(*gangway*) yang langsung menuju ke kapal
 - 5) Mushola yang tidak memiliki kursi untuk penyandang disabilitas melakukan ibadah
 - d. Aspek kemudahan/keterjangkauan
 - 1) Tidak ada informasi angkutan lanjutan
 - 2) Intensitas suara yang kurang pada saat memberikan informasi

- 3) Tidak ada informasi gangguan perjalanan kapal
 - 4) Tidak ada porter yang berseragam
 - 5) Tidak ada kanopi/atap dari area parkir menuju terminal penumpang
- e. Aspek kesetaraan
- 1) Tidak ada platform yang menyambung ke kapal bagi pengguna jasa *difable* dengan kemiringan lebih 20°
 - 2) Tidak adanya fasilitas di dalam ruangan khusus ibu menyusui.

6.2 Saran

1. Pengelola pelabuhan penyeberangan Ulee Lheue perlu meningkatkan pelayanan berdasarkan ketentuan persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan dalam Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan di Pelabuhan untuk kenyamanan penumpang yang akan berangkat maupun penumpang yang sedang menunggu.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa untuk memenuhi aspek yang ada dalam peraturan menteri perhubungan nomor PM 39 Tahun 2015 Pihak pengelola pelabuhan harus menambah fasilitas diantaranya pada aspek keselamatan seperti jalur evakuasi, titik kumpul, dan nomor darurat. Aspek keamanan seperti penyediaan stiker yang berisi nomor layanan atau stiker tentang keamanan, cctv ditempat yang rawan. Aspek kenyamanan seperti fasilitas pengatur suhu. Aspek kemudahan/keterjangkauan seperti lajur penumpang menuju ke kapal (gangway), fasilitas informasi angkutan lanjutan, kanopi/atap dari area parker menuju terminal penumpang. Aspek kesetaraan seperti fasilitas bagi penumpang difable. Pihak pengelola pelabuhan juga perlu memperbaiki dan meningkatkan perawatan fasilitas yang ada seperti toilet, lampu penerangan, suhu ruangan, intensitas suara pada saat informasi, dan ruang ibu menyusui.
3. Penelitian selanjutnya, menggunakan instrument penentuan kuisisioner, untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap layanan di pelabuhan Ulee Lheue, sehingga penambahan fasilitas pelabuhan sesuai dengan kebutuhan penumpang.