

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan mengenai kesimpulan dari seluruh isi laporan pada bab sebelumnya mengenai Kebijakan dipelabuhan Sarimalaha Kota Tidore Kepulauan. Selain itu pada bab ini berisikan rekomendasi bagi pihak terkait.

5.1 Kesimpulan

1. Kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis penilaian objektif yang mengacu kepada Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015, diketahui bahwa rata-rata kondisi pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha menunjukkan nilai (skor) 1 yang artinya **“Sangat Buruk”**. Skor Penilaian objektif yang menunjukkan kondisi sangat buruk dikarenakan banyaknya indikator standar pelayan Pelabuhan Sarimalaha yang **“belum/tidak tersedia”**. Dari total indikator standar pelayanan yang berjumlah 19 (sembilan belas) diketahui sebanya 13 indikator yang standar pelanyannya tidak tersedia, yakni :

- 1. Ketersediaan dan Ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
- 2. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan
- 3. Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
- 4. Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
- 10. Tersedianya musholah di pelabuhan
- 13. Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga
- 14. Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan
- 15. Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan
- 16. Ketersediaan dan ketampakan informasi tariff
- 17. Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan
- 19. Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan

Penilaian objektif berdasarkan standar pelayanan yang menunjukkan nilai (skor) 2 yang artinya buruk adalah berjumlah 3 (tiga) yakni:

- 5. Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
- 7. Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan
- 9. Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai

Adapun penilaian objektif berdasarkan standar pelayanan yang menunjukkan nilai (skor) 3 yang artinya cukup adalah berjumlah 5 (lima) yakni:

- 6. Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan
- 8. Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
- 11. Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan
- 12. Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan
- 18. Ketersediaan dan ketampakan informasi gangguan perjalanan kapal

Hal tersebut dikarenakan kondisi Pelayanan tersebut diketahui ada namun kondisinya belum maksimum.

Berdasarkan kondisi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan Pelabuhan Sarimalaha masih jauh dari standar pelayanan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No 39 tahun 2015.

2. Kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha berdasarkan persepsi pengguna.

Untuk mencari kinerja pelayanan di Pelabuhan Sarimalaha, peneliti menggunakan metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Dari hasil analisis tersebut diperoleh hasil yang ditunjukkan dengan pengelompokan kondisi kinerja pelayanan yang terbagi kedalam 4 (empat) kuadran yakni (i) Kuadran I (*Higgh Importance, Low Peformance*) (ii) Kuadran II (*Higgh Importance, High Peformance*) (iii) Kuadran III (*Low Importance Low Peformance*) (iiii) Kuadran IV (*Low Importance High Peformance*).

Hasil *Importance-Performance Analysis* (IPA) menunjukan :

- Kuadran I (*Higgh Importance, Low Peformance*)

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha di mana penanganannya perlu di utamakan karena berdasarkan

hasil penilaian dari pengguna angkutan penyeberangan sangat penting sedangkan tingkat kepuasannya masih belum sesuai dengan apa yang di harapkan oleh penumpang.

Indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalaah :

- (P2) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan
- (P3) Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan
- (P4) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
- (P10) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
- (P14) Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan
- (P19) Ketersediaan dan kemudahan mendapat tempat parkir di pelabuhan.

- Kuadran II (*Higgh Importance, High Peformance*)

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan Sarimalaha, dimana indikator yang masuk pada kuadran ini perlu dipertahankan karena berdasarkan hasil penilaian dari penumpang angkutan penyeberangan tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sudah sesuai dengan harapan penumpang sehingga dapat memuaskan penumpang angkutan penyeberangan di pelabuhan Sarimalaha.

Indikator-indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- (P7) Ketersediaan layanan penjualan atau penukaran untuk tiket di pelabuhan
- (P8) Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
- (P9) Tersedianya toilet di pelabuhan yang memadai

- Kuadran III (*Low Importance Low Peformance*)

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator-indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang angkutan penyeberangan di Pelabuhan

Sarimalaha dimana kepentingannya dianggap rendah oleh penumpang dan tingkat kepuasannya juga biasa ataupun rendah pemerintah daerah (dinas perhubungan) selaku pengelola atau penyelenggara harus memperbaiki Indikator yang terdapat di dalam kuadran ini, yaitu ;

- (P1) Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
- (P13) Ketersediaan dan ketampakan nama dermaga
- (P15) Ketersediaan dan ketampakan informasi pelabuhan tujuan
- (P16) Ketersediaan dan ketampakan informasi tarif
- (P17) Ketersediaan dan ketampakan peta jaringan lintasan pelayanan

- Kuadran IV (*Low Importance High Performance*)

Pada kuadran ini dapat menunjukan indikator yang pelayanannya berlebihan dalam pelaksanaannya hal ini di sebabkan tingkat kepentingan di nilai tidak penting sedangkan pelayanan yang baik diberikan oleh pihak pengelola. Peningkatan kinerja indikator ini akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya maka tidak perlu ada penambahan pada kuadran ini. Pada hasil penelitian ini tidak ada indikator yang masuk kedalam kuadran ini yang berarti tidak ada pelayanan yang berlebihan yang di berikan oleh pihak pengelolah kepada penumpang angkutan penyeberangan. Indikatornya sebagai berikut :

- (P5) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi no tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
- (P6) Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi di pelabuhan
- (P11) Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan
- (P12) Ketersediaan dan ketampakan denah/layout pelabuhan penumpang
- (P18) Ketersediaan dan ketampakan infomasi gangguan perjalanan kapal

3. Mensintesis pelayanan pelabuhan berdasarkan persepsi pengguna dengan penilaian objektif

Dari hasil sintesis, semua indikator tidak sesuai dengan SPM, selain itu hasil dari sinteris antara persepsi pengguna dengan penilaian objektif terdapat 15 (lima belas) indikator yang selaras, sedangkan 4 indikator yang tidak selaras.

Indikator - indikator yang selaras sebagai berikut ;

1. (P1) Ketersediaan dan ketampakan alat pemadam kebakaran di pelabuhan
2. (P2) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca jalur evakuasi dan titik kumpul evakuasi di pelabuhan
3. (P3) Ketersediaan dan ketampakan perlengkapan P3K, kursi roda, tandu dan petugas kesehatan di pelabuhan
4. (P4) Ketersediaan dan ketampakan pos, petugas keamanan dan mudah terlihat di pelabuhan
5. (P6) Tersedianya intensitas cahaya lampu penerangan dan kondisi lampu di pelabuhan
6. (P8) Tersedianya ruang tunggu yang luas dan bersih
7. (P10) Tersedianya mushola di pelabuhan
8. (P11) Tersedianya fasilitas pengatur suhu di pelabuhan
9. (P12) Tersedianya denah/ layout pelabuhan penumpang
10. (P13) Tersedianya nama dermaga di pelabuhan
11. (P14) Tersedianya jadwal kedatangan & keberangkatan
12. (P15) Tersedianya informasi pelabuhan tujuan
13. (P16) Tersedianya informasi tariff di pelabuhan
14. (P17) Tersedianya peta jaringan lintasan di pelabuhan
15. (P19) Tersedianya tempat parkir di pelabuhan

Indikator – indikator yang tidak selaras sebagai berikut ;

1. (P5) Ketersediaan, ketampakan dan jelas terbaca informasi No tlp/SMS pengaduan gangguan keamanan
2. (P7) Ketersediaan layanan penjualan/ penukaran untuk tiket di pelabuhan
3. (P9) Ketersediaan dan ketampakan jadwal kedatangan dan keberangkatan
4. (P18) Tersedianya informasi gangguan perjalanan kapal

Dilihat dari hasil di atas bisa di simpulkan bahwa pengguna belum puas dengan kinerja pelayanan yang ada di pelabuhan Sarimalaha dan masi jau dari standar yang di tetapkan oleh Kementrian Perhubungan yang di lihat dari Peraturan Mentri Perhubungan No 39 Tahun 2015 tentang Standar pelayanan di pelabuhan.

5.2 Saran

Saran yang akan diberikan oleh peneliti merupakan hasil dari proses literatur dan mengacu pada hasil analisis yang telah dilakukan. Adapun saran yang akan diberikan dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Peningkatan kinerja pelayanan Pelabuhan Sarimalaha

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan baik analisis objektif dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) kondisi kinerja pelayanan Pelabuhan Sarimalaha masih sangat buruk. Hal ini tentunya memerlukan peningkatan kinerja pelayanan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Perhubungan No 39 Tahun 2015.

2. Evaluasi kinerja pelayanan Pelabuhan Sarimalaha secara berkala

Keselamatan, keamanan, kehandalan atau keteraturan, kenyamanan, kemudahan merupakan prioritas bagi pengguna pelayanan dalam hal ini Pelabuhan Sarimalaha. Hal tersebut tentu saja perlu adanya suatu manajemen evaluasi secara berkala dari pihak otoritas pelabuhan seperti melakukan SKP (survei kepuasan pengguna) sebagai dasar penilaian bagi kinerja pelayanan Pelabuhan Sarimalaha.

3. Sinergisitas pemerintah pusat dengan daerah

Keberadaan Pelabuhan Sarimalaha bagi masyarakat Kota Tidore Kepulauan sangat penting, karena dengan perpindahan ibu kota dari Kota Ternate ke Sofifi akan berdampak kepada peningkatan pergerakan orang dari Kota Tidore ke Sofifi, dan pergerakan itu melewati Pelabuhan Sarimalaha. Kalau itu penting harusnya pemerintah pusat dengan daerah bersinergi dalam memprioritaskan indikator bagi pengguna demi tercapainya Pelabuhan Sarimalaha yang sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang ada atau berlaku.