

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai kajian kinerja dan prioritas perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai telah mampu mengidentifikasi tingkat kinerja dan tingkat kepentingan beberapa atribut pelayanan berdasarkan preferensi pengguna transportasi penyeberangan sungai. Tingkat kinerja untuk mengukur nilai kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan akan mengukur nilai harapan pengguna terhadap beberapa atribut pelayanan. Beberapa atribut pelayanan dikategorikan menjadi empat kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dimana posisi kuadran tersebut menentukan prioritas penanganan yang tepat. Melalui tingkat kinerja dan tingkat kepentingan tersebut pula ditemukan kategori kepuasan pengguna atau yang dikenal dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 67,99% dengan kategori puas. Kategori tersebut dinilai belum memberikan nilai yang optimal bagi pelayanan sekaligus menunjukkan masih diperlukan perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai. Perbaikan pelayanan harus berdasarkan prioritas yang telah ditentukan sehingga perbaikan pelayanan transportasi penyeberangan sungai tersebut dapat lebih efektif sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Mekanisme perbaikan atribut pelayanan yang prioritas harus mempertimbangkan kepada kondisi sistem pelayanan dan operasional yang diterapkan oleh pengelola transportasi penyeberangan sungai.

Perbaikan kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi penyeberangan sangat penting diterapkan dalam rangka memicu pertumbuhan jumlah penumpang dan meningkatkan nilai *load factor*. Dengan meningkatkan jumlah masyarakat Kota Pontianak yang menggunakan sarana transportasi penyeberangan sungai berupa kapal feri untuk melakukan pergerakan lintas sungai, maka beban jembatan penyeberangan sungai yang cukup padat pada waktu tertentu setidaknya dapat lebih berkurang. Potensi perubahan penggunaan sarana penyeberangan yang sebelumnya menggunakan jembatan penyeberangan menjadi menggunakan transportasi penyeberangan sungai dengan kapal feri yaitu

masyarakat Kota Pontianak yang berasal dari Kecamatan Pontianak Utara. Hal tersebut dikarenakan wilayah Kecamatan Pontianak Utara lebih dekat untuk mengakses wilayah pusat Kota Pontianak apabila menggunakan sarana transportasi penyeberangan sungai. Dengan akses pergerakan ke wilayah pusat kota yang semakin baik dan mudah dapat merangsang Kecamatan Pontianak Utara agar dapat lebih berkembang. Sebagaimana diketahui bahwa Kecamatan Pontianak Utara merupakan wilayah yang memiliki lahan terbuka yang sangat luas jika dibanding dengan kecamatan lainnya. Sehingga secara tidak langsung peningkatan kinerja pelayanan transportasi penyeberangan sungai juga mampu berkontribusi dalam pemerataan pertumbuhan wilayah di Kota Pontianak.

5.2 Rekomendasi

Adapun beberapa rekomendasi atau saran yang diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut :

5.2.1 Rekomendasi bagi Pemerintah

Dalam konteks efisiensi dan keberlanjutan sistem transportasi multi-sektor, yang memperhatikan efisiensi dari segi ekonomi dan keberlanjutan sistem lingkungan alam dan lingkungan binaan, transportasi sungai perlu dipertimbangkan untuk dipertahankan dan dihidupkan kembali untuk melayani aktivitas pergerakan transportasi di Kota Pontianak sebagai upaya pembagian (*sharing*) beban dengan transportasi di jalan dan jembatan. Transportasi penyeberangan sungai ini jika lebih dikembangkan diharapkan dapat memicu peningkatan aktivitas pergerakan di jalur sungai dalam rangka menghidupkan kembali fungsi sungai yang pada zaman dahulu dimanfaatkan juga sebagai jalur transportasi. Perhatian pemerintah yang selama ini yang lebih cenderung kepada pengembangan transportasi di jalan dan jembatan diharapkan akan mulai terbagi kepada pengembangan sarana transportasi di jalur sungai.

5.2.2 Rekomendasi bagi Pengelola

Atribut-atribut pelayanan transportasi penyeberangan sungai yang dikaji dalam penelitian ini ialah atribut-atribut yang harus diperhatikan kinerjanya karena merupakan atribut yang berasal dari Standar Pelayanan Minimal Angkutan Penyeberangan. Atribut-atribut tersebut harus terpenuhi dari segi ketersediaannya,

fungsi serta kondisi yang baik. Akan tetapi terdapat beberapa atribut yang perlu diprioritaskan penanganannya berdasarkan penilaian tingkat kinerja dan kepentingan oleh pengguna. Berikut ini beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan kepada pengelola terkait peningkatan kinerja dari atribut-atribut prioritas.

- Beberapa keluhan para pengguna terkait masih terlihatnya pengguna yang merokok saat berada di ruang geladak kapal feri, hal ini tentu sangat mengganggu kenyamanan bagi para pengguna lainnya. Untuk itu diperlukan ketegasan dari pengelola untuk menerapkan himbauan peringatan dilarang merokok yang dapat disampaikan melalui verbal serta tulisan.
- Fasilitas Keselamatan yang disediakan sudah cukup baik akan tetapi penempatannya perlu diperhatikan dari sisi jangkauan terhadap seluruh penumpang. Fasilitas seperti jaket pelampung perlu ditempatkan tidak hanya di satu sudut tetapi di beberapa sudut juga. Informasi dan petunjuk terkait posisi fasilitas keselamatan juga diperhatikan, karena beberapa penumpang yang ditemui cenderung tidak mengetahui dimana posisi fasilitas keselamatan tersebut.
- Penggunaan pintu rampa bagian depan sangat perlu diterapkan dalam pelayanan penyeberangan sungai yang termasuk dalam kategori jarak pendek. Kondisi pintu rampa yang berada di samping banyak dikeluhkan oleh para pengguna, selain itu juga membuat proses bongkar dan muat kapal menjadi lebih lama. Dalam menerapkan pintu rampa bagian depan juga perlu diperhatikan tipe dermaga yang aman dan ideal bagi kapal dan penumpang. Dermaga yang ada perlu disesuaikan dengan kondisi kapal feri yang menerapkan pintu rampa bagian depan.

5.2.3 Rekomendasi bagi Peneliti Selanjutnya

Dari beberapa pembahasan yang dikaji dalam penelitian ini, terdapat beberapa kekurangan atau materi pembahasan yang belum ada dapat disajikan. Hal tersebut justru dapat menjadi bahan materi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Dalam penelitian ini belum membahas terkait pemodelan, tipe dermaga atau bahkan rancangan dermaga yang ideal dan cocok untuk diterapkan sebagai sarana transportasi penyeberangan sungai di Kota Pontianak dalam upaya

perbaikan pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga tidak mengkaji seberapa besar potensi perubahan penggunaan sarana penyeberangan yang sebelumnya menggunakan jembatan penyeberangan dan kemudian berpindah menjadi pengguna transportasi penyeberangan sungai dengan moda kapal feri sebagai dampak dari perbaikan kinerja yang akan dilakukan. Penelitian yang telah dilakukan belum menjangkau preferensi non pengguna, padahal sudut pandang mereka perlu diakomodir dalam upaya untuk menarik minat untuk menjadi pengguna transportasi penyeberangan sungai.