

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti jabarkan pada Bab sebelumnya, tentang “Kualitas Pelayanan Publik Kesyahbandaran Pada Aspek Keselamatan Penumpang Di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba Kabupaten Sabu Raijua”, yang meliputi lima indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml et al., (1990), yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1) Bukti fisik (*tangible*)

Bukti Fisik di kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba, masih belum sepenuhnya mendukung pelayanan keselamatan penumpang secara maksimal. Ruang tunggu tersedia, namun dari segi kenyamanan masih banyak kekurangan seperti jumlah kursi yang terbatas dan beberapa di antaranya dalam kondisi rusak atau berkarat. Pendingin ruangan juga belum tersedia secara memadai, yang menyebabkan kondisi ruang tunggu menjadi panas dan kurang nyaman terutama pada siang hari. Selain itu, fasilitas penting seperti papan informasi tentang larangan barang berbahaya belum tersedia di area terminal, meskipun telah disediakan poster pada kapal. Hal lain yang menjadi perhatian adalah belum tersedianya alat pendeteksi modern seperti *X-ray* dan *metal detector*, yang seharusnya menjadi bagian dari sistem keamanan pelabuhan sesuai standar

internasional seperti ISPS Code (*International Ship and Port Facility Security Code*). Meskipun demikian, terdapat upaya dari petugas untuk tetap menyampaikan informasi keselamatan secara manual dan lisan, sebagai bentuk tanggung jawab dalam kondisi sarana yang terbatas. Upaya ini patut diapresiasi karena menunjukkan semangat pelayanan yang tetap dijaga meskipun belum didukung fasilitas yang ideal.

2) Keandalan (*reliability*)

Petugas Kesyahbandaran secara konsisten melakukan pemeriksaan barang bawaan penumpang sebelum keberangkatan. Pemeriksaan ini mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, khususnya Pasal 45. Petugas juga menjalankan pengawasan terhadap muatan komoditas daerah, serta bekerja sama dengan aparat keamanan dan operator kapal dalam menjaga kelancaran proses embarkasi dan debarkasi. Edukasi kepada penumpang tentang barang terlarang dilakukan secara langsung dan persuasif, meskipun belum seluruh penumpang memiliki pemahaman yang cukup terhadap isi informasi keselamatan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem kerja petugas bersifat akurat dan dapat diandalkan, serta mencerminkan upaya maksimal dalam menjaga keamanan dan keselamatan meskipun masih terdapat keterbatasan infrastruktur.

3) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Petugas Kesyahbandaran menunjukkan sikap responsif yang baik dalam menangani pelanggaran dan keluhan penumpang.. Respons cepat diberikan

saat ditemukan barang-barang berbahaya seperti BBM atau minuman keras tradisional (moke), di mana petugas segera melakukan tindakan seperti penurunan barang, edukasi, dan koordinasi dengan pihak keamanan. Selain itu, dalam menghadapi keluhan seperti keterlambatan keberangkatan atau informasi jadwal, petugas mampu memberikan jawaban dan solusi secara cepat dan ramah. Penumpang mengaku merasa puas dengan respons yang diberikan. Meskipun sistem pengaduan berbasis digital belum tersedia, pihak pelabuhan telah menyediakan alternatif berupa nomor pengaduan dan survei manual sebagai sarana penjangkaran masukan dari pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa semangat pelayanan tetap dijaga dan ditunjang oleh komunikasi yang terbuka.

4) Jaminan (*Assurance*)

Petugas Kesyahbandaran telah dibekali dengan berbagai pelatihan teknis dan diklat terkait keselamatan pelayaran, baik pada level nasional maupun mengacu pada standar internasional. Kompetensi tersebut meliputi pengawasan keselamatan, pemeriksaan barang, serta penyampaian informasi kepada penumpang. Petugas memahami tanggung jawab mereka sebagai pengawas keselamatan, dan ini membangun kepercayaan dari pihak operator kapal maupun penumpang. Pengawasan dilakukan dengan penuh kehati-hatian dan memperhatikan keamanan pelayaran. Namun, tantangan tetap ada dalam bentuk rendahnya kesadaran sebagian penumpang terhadap pentingnya aturan keselamatan, khususnya mengenai larangan barang berbahaya. Ini menunjukkan bahwa selain aspek teknis,

pendekatan edukatif yang lebih intensif masih diperlukan untuk meningkatkan kesadaran kolektif.

5) Empati (*Empathy*)

Petugas menunjukkan kepedulian tinggi kepada penumpang melalui cara berkomunikasi yang sopan, jelas, dan persuasif. Pendekatan personal dilakukan tidak hanya kepada penumpang umum, tetapi juga kepada kelompok rentan seperti lansia atau penumpang yang belum terbiasa bepergian dengan kapal. Petugas tidak hanya menyampaikan aturan, tetapi juga menjelaskan alasan di balik aturan tersebut agar penumpang lebih mudah menerima, sehingga membangun kenyamanan dan kepercayaan penumpang terhadap layanan yang diberikan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti jelaskan sebelumnya, maka ada beberapa saran dari penulis yang sekiranya bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pada aspek keselamatan penumpang di kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Seba:

1) Peningkatan Fasilitas Pendukung

Mengenai kurangnya sarana dan prasarana, yang mungkin karena keterbatasan anggaran, sebaiknya diatasi dengan cara meminta bantuan ke perusahaan yang ikut menikmati bisnis di pelabuhan seperti perusahaan pelayaran, perusahaan katering, termasuk mitra kerja. Misalnya pembaruan atau perbaikan terhadap infrastruktur yang rusak seperti kursi di ruang tunggu sehingga pengguna pelabuhan tidak menunggu di luar, pengadaan

alat pemeriksaan modern seperti *X-ray* dan *metal detector* untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan pemeriksaan barang, serta pemasangan papan informasi terkait barang-barang berbahaya di setiap sudut di sekitar terminal.

2) Sosialisasi dan Edukasi Berkelanjutan

Sebaiknya pihak-pihak terkait seperti petugas Kesyahbandaran dan operator kapal untuk bersinergi melakukan edukasi dan sosialisasi secara masif dan berkala kepada penumpang dengan cara membuat konten berupa video edukasi yang menarik, berisi tentang panduan keselamatan penumpang di pelabuhan yang mudah di akses di media sosial agar dapat dilihat oleh masyarakat umum.