

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TIKET DI PELABUHAN TELOK NARE
TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH
KABUPATEN LOMBOK UTARA**

***THE EFFECTIVENESS OF TICKET SERVICES AT TELOK NARE PORT ON
LOCAL REVENUE IN NORTH LOMBOK REGENCY
(A STUDY AT TELOK NARE HARBOR, NORTH LOMBOK REGENCY)***

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram



OLEH :

HAERUL HASIBI

21511A0041

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KOSENTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini di setuju oleh pembimbing untuk di ujikan ke Panitia Ujian Skripsi
Program Studi Administrasi Public pada:

Hari : Sabtu

Tanggal : 13 Agustus 2020

Menyetujui:

Dosen Pembimbing I
(Utama)


✓ Rahmad Hidavat S.A.P., M.AP
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II
(Pendamping)


Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A
NIDN. 0813078092

Mengetahui

Program studi Administrasi Publik

Ketua



✓ Rahmad Hidavat S.A.P., M.AP
NIDN. 0822048901

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN TIKET DI PELABUHAN TELOK NARE
TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH DI KABUPATEN LOMBOK
UTARA**

(Studi di Pelabuhan Telok Nare Kabupaten Lombok Utara)

Oleh:

HAERUL HASIBI
21511A0041

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Sarjana Srata Satu (S1)
pada Jurusan Administrasi Publik telah di setujui dan disahkan oleh penguji pada
tanggal seperti yang tertera dibawah ini

Mataram, 15 Agustus 2020

Tim penguji:

Rahmad Hidayat, S.AP.,M.AP
NIDN. 0822048901

.....
Ketua

Iwin Ardyawin, S.Sos.,M.A
NIDN. 0813078902

.....
Anggota

Dedy Iswanto, ST.,MM
NIDN. 0818087901

.....
Anggota

Mengetahui
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dekan

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

SURAT PERNYATAAN

yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram :

Nama : HAERUL HASIBI

NIM : 21511A0041

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Tiket di Pelabuhan Telok Nare Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lombok Utara”** bahwa telah benar karya saya dari arahan pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka dibagian akhir skripsi ini. apabila ternyata pernyataan ini tidak benar adanya maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Mataram, 15 Agustus 2020



HAERUL HASIBI
21511A0041



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Haerul Hasibi
NIM : 21511A0041
Tempat/Tgl Lahir : Tanjung, 20 Januari 1997
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Psi-pol
No. Hp/Email : 082 340 015 136 / syony1997@gmail.com
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

EFEKTIVITAS PELAYANAN TIKET DI PELABUHAN TELOK NARE
TERHADAP PENDAPATAN ASH DAERAH DI KABUPATEN
LOMBOK UTARA.

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 22 September 2020

Penulis : Haerul Hasibi



NIM. 21511A0041

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

MOTTO



Peluang Terletak Di Tempat Dimana Ada Keluhan
“Jack Ma”

Pendidikan Mempunyai Akar yang Pahit, Tapi Buahnya Manis
“Aristoteles”

**Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Telok Nare Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lombok Utara
(Studi di Pelabuhan Teluk Nare Kabupaten Lombok Utara)**

**Haerul Hasibi¹ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP²
Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A³**

**¹Mahasiswa
²Pembimbing Utama
³Pembimbing Pendamping**

Abstrak

Efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan.

Pelayanan pelanggan diartikan sebagai suatu sistem menyediakan hubungan pelayan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang.

Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004).

Metode Yang Digunakan dalam bidang ilmu pengetahuan terutama dalam penelitian lapangan, dikenal dua macam pendekatan yaitu: pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kualitatif adalah rangkaian atau proses menjangkau informasi dan kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu objek dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis. Sedangkan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Dalam hal ini pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan analisis korelasi *product moment*.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pendapatan Asli Daerah

**The Effectiveness of Ticket Services at Telok Nare Port on Local Revenue in
North Lombok Regency
(A Study at Telok Nare Harbor, North Lombok Regency)**

**Haerul Hasibi¹ Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP²
Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A³**

¹Student
²Supervisor
³Advisor

Abstract

Effectiveness is a dynamic condition which is related to products, services, people, processes and the environment that meet or exceed expectations. Customer service is defined as a system of providing a continuous service relationship between the ordering time and the time of goods or services are received and used to satisfy customers for the long term.

Original Regional Revenue is revenue which is obtained by a region from some sources in its territory which is collected based on regional regulations following applicable laws and regulations (Article 1 of Law Number 33 of 2004). There are two kinds of the method used in the field research approaches. They are a qualitative approach and a quantitative approach. A qualitative approach is a sequence or process of capturing information and the proper conditions in the life of an object associated with solving a problem from both a theoretical. Meanwhile, quantitative is a process of finding knowledge using data in the form of numbers as a means of finding information about what you want to know. In this case, the approach used in this research is a quantitative approach by using product-moment correlation analysis.

Keywords: Effectiveness, Service, Original Regional Revenue

KATA PENGATAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, berkat rahmat dan hidayahnya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Telok Nare Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lombok Utara”**. Penulis membuat proposal ini untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelas Sarjana Administrasi Publik (S.AP). Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Bapak Dr. H. Arsyad Abd Gani, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
- 2) Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMMat Sekaligus Dosen Pembimbing 1
- 3) Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP selaku Prodi Adimistrasi Publik Fisipol UMMAT sekaligus Dosen Pembimbing Utama
- 4) Iwin Ardyawin, S.Sos., MA selaku Dosen Pembimbing Pendamping
- 5) Seluruh Dosen dan Staff Prodi Adimistrasi Publik Fisipol UMMat yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas segala ilmu dan pengarahan yang telah diberikan kepada kami .

Semoga Tuhan yang Maha Esa melimpahkan rahmat-Nya dan membalas semua amal kebaikan mereka. Saya menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman saya. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun saya terima dengan senang hati.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Mataram, 15 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLISKASI.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGATAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.3.1. Tujuan Penelitian	3
1.3.2. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Pengertian Efektivitas Pelayanan	5
2.1.1. Pengertian Efektivitas	5
2.1.2. Pengertian Pelayanan	8
2.1.3. Pelayanan Tiket Di Telu Nara	13
2.2. PAD	15
2.2.1. Pengertian Pad	15
2.2.2. Pad kabupaten Lombok Utara	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Metode Yang Digunakan	21
3.2. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	22
3.3. Metode Penentuan Subjek Penelitian	23

3.4. Tehnik Pengumpulan Data	24
3.5. Angket	27
3.6. Jenis Dan Sumber Data.....	29
3.7. Identifikasi Dan Definisi Operrasional Variabel	30
3.8. Analis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	33
4.2.Deskripsi Data	33
4.2.1. Deskripsi Data Tentang Efektivitas Pelayanan Tiket Dipelabuhan Teluk Nara Terhadap Pad Kabupaten Lombok Utara	36
4.3.Analisis Data	39
4.3.1. Menyusun Tabel Kerja	40
4.3.2. Memasukkan Data Kedalam Rumus.....	42
4.3.3. Menguji Nilai r_{xy}	43
4.3.4. Interpretasi Hasil Analisis Statistik	44
4.3.5. Pembahasan.....	44
BAB V PENUTUP	
5.1.Simpulan	46
5.2.Saran – saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang tingkat pelayanan harus lebih ditingkatkan, pelayanan dapat dikatakan efektif apabila pelanggan mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat.

Pelayanan khususnya pada pelayanan tiket yang ada di teluk nara sebagai salah satu alternatif penyebrangan wisata menuju tiga gili maupun menuju pulau bali.

Pelabuhan teluk nara harus terus berbenah, fasilitas-fasilitas penunjang harus bangun demi kenyamanan wistawan baik lokal maupun wisatawan asing yang melakukan penyebrangan melalui pelabuhan teluk nara. Pemerintah daerah harus terus berperan dalam meningkatkan kualitas-kualitas pelayanan tiket yang ada dipelabuhan teluk nara karena pelabuhan teluk nara merupakan salah satu penghasil PAD, yang harus diperhatikan demi terwujudnya peningkatan terhadap PAD Kabupaten Lombok Utara.

Pemerintah kabupaten lombok utara baru-baru ini telah meresmikan Terminal Pelabuhan Teluk Nare yang diresmikan oleh bapak Bupati Kabupaten Lombok Utara sebagai tempat transit para wisatawan yang hendak menyebrang ke tiga gili dengan keberadaan Teluk Nare yang representatif ini

maka akan bisa memberikan kenyamanan para wisatawan sebab terminal ini akan disediakan ruang tunggu yang nyaman dan sentra kerajinan souvenir. Selain itu, keberadaan terminal ini guna menopang perekonomian masyarakat dan supaya lebih tertib dalam pemasukan pendapatan asli daerah (PAD) secara maksimal. Sebab Pelabuhan Teluk Nara ini merupakan salah satu upaya pemerintah guna mewujudkan sistem satu pintu menuju Gili Matra. Dengan adanya terminal ini akan jelas berapa yang keluar dan berapa yang masuk, sehingga terhitung pemasukannya.

Pemerintah daerah kabupaten lombok utara menganggarkan pembangunan Terminal Pelabuhan Teluk Nara melalui APBD tahun 2016 sebesar 5,9 miliar. Setelah peresmian, terminal langsung digunakan dengan menempatkan petugas dimasing masing loket. Pemerintah Daerah Kabupaten Lombok Utara telah mengumpulkan travel agen dan pelaku wisata untuk menurunkan tamunya dan menyebrang melalui pelabuhan teluk nara.

Dipelabuhan Teluk Nara para wisatawan yang menyeberang khusus wisatawan menengah atas sedangkan masyarakat yang melalui boat publik melalui pelabuhan Bangsal. Sebab, pemerintah daerah dengan pihak syahbandar sudah sepakat. Selama dua bulan, para wisatawan cukup membayar tiket penyebrangan. Setelah dua bulan, baru akan dilakukan penarikan retribusi dengan mengacu terhadap perda yang lama.

Untuk jasa parkir, pemda telah mempihakketigakan. Para pihak ketiga yang tengah mengajukan akan melihat pemaparan dalam pelayanan parkir dan

penarikan yang bisa didapatkan dari hasil kesepakatan itu baru akan disepakatkan.

Sesuai dengan hal tersebut diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “ **Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Lombok Utara** “.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut; Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara terhadap PAD Kabupaten Lombok Utara ?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara terhadap PAD Kabupaten Lombok Utara .

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara Teoritis maupun secara Praktis sebagai berikut :

- a) Manfaat Teoritis

- 1) Diharapkan dengan penelitian ini dapat mengetahui Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Kabupaten Lombok Utara
- 2) Hasil dari penelitian ini dapat merangsang peneliti untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang hal-hal yang belum terungkap dalam penelitian ini sebagai pembanding.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Dapat Meningkatkan Pad Kabupaten Lombok Utara. Dan sebagai bahan informasi tambahan bagi peneliti lain yang berminat pada masalah yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Efektivitas Pelayan

2.1.4. Pengertian Efektivitas

Menurut Fandy Tjiptono (1995) , Efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau yang melebihi harapan. Kata Efektivitas mengandung banyak pengertian, contoh pengertian Efektivitas adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan .
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, waktu tunggu, dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.

3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung .
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan , berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Menurut Amital Etzioni dalam Indrawijaya (1983:226), di sebutkan bahwa

“Efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana organisasi berhasil mencapai tujuan”

Sedangkan Yatchman & Seastore dalam steers (1985:5) disebutkan bahwa

“ Efektivitas organisasi sebagai kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharga secara sepadan mungkin dalam usaha nya mengejar tujuan organisasi dan operasioanalnya “.

Berdasarkan beberapa pengertian efektivitas tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya efektivitas merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun dengan keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya, oleh karenanya gunanya mengetahui efektif tidak tugas dan fungsi yang telah dilaksanakan oleh

pegawai perlu diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi terwujudnya efektivitas.

Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana pekerjaan tersebut, hal ini senada dengan pendapatnya Hasibuan (2001:165), bahwa

”Efektivitas adalah tercapainya suatu sasaran yang eksplisit dan implicit”.

Jadi apabila tujuan tersebut telah dicapai baru dapat dikatakan efektif, sedangkan bila apa yang Dilaksanakan belum menghasilkan sesuai dyanng ditetapkan maka dapat dikatakan belum efektif.

Efektif selain ditempuh dengan tercapainya suatu tujuan dan sasaran, juga bisa melalui penghasilan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu dan tepat waktu. Hal tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Siagian (2003:20) bahwa

“ Efektivitas adalah pemanfaatan berbagai sumber daya, dana, sarana, dan prasarana, dalam jumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu, tepat pada waktunya”.

2.1.5. Pengertian Pelayanan

Menurut Cristopher (1992) berpendapat bahwa pelayanan pelanggan diartikan sebagai suatu sistem menyediakan hubungan pelayan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa diterima dan digunakan dengan tujuan memuaskan pelanggan dalam jangka panjang. Kemudian menurut Yun, Yeong, dan Loh (1998)

menyatakan bahwa pelayanan pelanggan adalah penghubung pertama dalam rantai aktivitas untuk sistem total quality management yang akan datang.

Menurut Soedarsono et.al (2000:5) layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan dan dukungan kepada pelanggan dapat diartikan sebagai suatu bentuk layanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu diingat oleh para pelanggannya , pelayanan biaya yang terjangkau sehingga pada gilirannya pelanggan dapat bekerjasama dalam pelaksanaan pelayanan prima.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi tertentu dan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan sebagaimana telah dikemukakan, bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiapmanggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998).

Pelayanan publik yang profesional , artinyan pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif , lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.
2. Sederhana, prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur / tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan.
4. Keterbukaan mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggung jawab pemberi layanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/ tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.
6. Responsif , lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

7. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu pelayanan masyarakat (Public Service Function), fungsi pembangunan (Development Function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien, dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip equity dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi –fungsi sebagaimana diatas , namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai Monopolist dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (Partnership), antara

pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerja sama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Dalam buku *Delivering Quality Services* karangan Zeithaml, Valarie A.(et.L), 1990, Yang membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers.
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara, penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.

5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan efektivitas pelayanan publik.

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenandengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

2.1.6. Pelayanan Tiket Di Telu Nara

Seiring dengan berjalannya waktu pulau lombok, telah menerima jutaan kunjungan wisatawan baik itu asing maupun domestik, hal tersebut membuktikan bahwa lombok memang menjadi salah satu tujuan wisata yang banyak digandrungi wisatawan.

Banyak dari para wisatawan masih cenderung bingung dan juga ragu tentang alat transportasi di Lombok sudah lengkap apa belum, karena seperti diketahui pulau Lombok adalah sebuah pulau kecil yang masih minim akan kemajuan dan perkembangan tapi seiring waktu pemerintah daerah kabupaten Lombok Utara terus berbenah untuk kemajuan di sektor pariwisata, Fasilitas-Fasilitas terus ditingkatkan demi kenyamanan para wisatawan yang berkunjung ke Lombok khusus yang menggunakan pelabuhan Teluk Nare untuk menuju ke 3 gili (gili Trawangan, gili Meno, gili Air).

Untuk Fasilitas penyebrangan dari Teluk Nare ke 3 gili pelayanan tiket telah menyediakan berbagai Fasilitas penyebrangan dengan cepat dengan menggunakan speed boat dengan berbagai kapasitas adapun penyebrangan dari Teluk Nare menuju 3 gili juga dapat menggunakan boat kayu yang biasa kita sebut sebagai boat biasa yang bisa memuat para wisatawan dalam jumlah lebih banyak dalam satu boat.

Adapun pelayanan yang bisa ditemukan oleh para wisatawan di Teluk Nare yaitu sebagai berikut:

1. Speed Boat Teluk Nare ke 3gili.
2. Boat penumpang kayu ke gili Trawangan.
3. Fast Boat ke pulau Bali.
4. Boat material menuju ke gili Trawangan

Untuk mengantisipasi masuknya wisatawan yang begitu besar , maka perlu adanya berbagai macam fasilitas penunjang yang mampu

memberikan kinerja cepat tepat dan mantap , dengan moto tersebut pemerintah menyediakan pintu wisata gili melewati pelabuhan teluk nare yang mana pelabuhan ini lebih dikhususkan untuk speedboat cepat ke 3 Gili. Berikut tata urutan lokasi pelabuhan teluk nare :

1. Senggigi.
2. Klui.
3. Pandanan.
4. Nipah.
5. Kecinan.
6. **Teluk nare.**
7. Teluk kodek.
8. Pemenang.
9. Bangsal.
10. Tanjung.

Begitu banyak permasalahan yang didapat oleh wisatawan saat melakukan penyebrangan melewati pelabuhan bangsal menyebabkan banyak turis beralih menggunakan pelabuhan teluk nare sebagai pelabuhan yang aman dan lebih privasi.

Memiliki jembatan yang menjulang keprairan menyebabkan para tamu tidak perlu khawatir akan basah saat melakukan penyebrangan.

Pelabuhan teluk nare memang lebih dekat dari senggigi atau bandara lombok sehingga akan menghemat waktu anda dipergalangan.

2.2. PAD

2.2.3. Pengertian Pad

Pendapatan Asli Daerah adalah penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Pasal 1 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004).

Sumber-sumber Pendapatan Asli Daerah

1. Pajak Daerah

a) Hasil Pajak Daerah

Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang -undang ,dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan Digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Pasal 1 Undang-Undang Nomor :28 Tahun 2009).

b) Hasil Retribusi Daerah

Retrebusi Daerah, yang selanjutnya disebut retrebusi, adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/ atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan (Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009).

c) Hasil Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan

Bagi Daerah yang memiliki BUMD seperti Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Bank Pembangunan Daerah (BPD), Badan kredit kecamatan, Pasar, TEMPAT hiburan, Villa, Pesanggrahan, dan lain-lain keuntungannya merupakan penghasilan bagi daerah yang bersangkutan (Hanif Nurcholis, 2007:184). Menurut (Ahmad Yani, 2004:40) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan antara lain bagian laba, deviden, dan penjualan saham milik daerah.

d) Lain-lain PAD Yang Sah

Menurut pasal 6 Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, lain-lain pad yang sah meliputi :

- 1) Hasil penjualan kekayaan daerah yang tidak dipisahkan.
- 2) Jasa giro.
- 3) Pendapatan bunga.
- 4) Keuntungan selisih nilai tukar rupiah terhadap mata uang asing.
- 5) Komisi, potongan, ataupun bentuk lain sebagai akibat dari penjualan dan pengadaan barang atau jasa oleh daerah.

2.2.4. Pad kabupaten Lombok Utara

Hasil Pendapatan Daerah Kabupaten Lombok Utara yang tinggi terdapat pada sector pariwisata oleh sebab itu Pariwisata menjadi leading sector Kabupaten Lombok Utara. Buktinya, pariwisata

menyumbang 60% dari total Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten di Nusa Tenggara Barat (NTB) itu dalam beberapa tahun terakhir.

Sektor pariwisata jadi penyumbang PAD terbesar. Dari total PAD yang masuk saat ini ke Lombok Utara, 60% diantaranya berasal dari sektor pariwisata,” Seiring pertumbuhan arus masuk wisatawan, income Lombok Utara dalam beberapa tahun terakhir juga naik. Target besar dipancarkan tahun 2018 ini. Nilainya mencapai Rp200 Miliar. Acuannya grafik kenaikan PAD pada tahun-tahun sebelumnya. Grafik positif kenaikan realisasi PAD 77% diterima Lombok Utara pada 2017. Angka riilnya mencapai Rp121 Miliar.

Angka ini sebenarnya meleset dari target. Sebab, Lombok Utara memancang target besar Rp157 Miliar pada tahun lalu. Hanya saja jumlah ini masih lebih tinggi dari realisasi PAD 2016. Waktu itu Lombok Utara mendapatkan PAD senilai Rp104 Miliar. Jumlah ini naik sangat signifikan. Hingga 90% dari tahun 2015.

Porsi PAD dari sektor pariwisata 60%. Dinamika PAD di Lombok Utara sangat positif, meski belum sesuai target. Tapi, ini bukan masalah. Sebab, yang terpenting realisasinya sangat positif. Kenaikan PAD lebih dari 50% setiap tahun itu sangat luar biasa. Artinya, perekonomian di wilayah ini berjalan bagus dengan sektor pariwisata sebagai mesin penggerak.

Peningkatan PAD Lombok Utara tidak lepas dari pesona destinasi yang dimilikinya. Dari beberapa destinasi, dominasi donatur terbesar

disumbangkan tiga Gili. Yaitu Gili Trawangan, Gili Air, dan Gili Meno. Ketiga destinasi memiliki porsi 80% sebagai penyumbang PAD terbesar dari total income di sektor pariwisata.

Dari 60% sumbangan pariwisata untuk PAD, 80% diantaranya berada di tiga Gili tersebut. Artinya, arus masuk wisatawan sangat kompetitif. Kami tentu gembira karena ketiga Gili terus eksis dan jadi sumber income bagi daerah dan masyarakat.

Wilayah Lombok Utara ini memang sedang bergairah. Sebagai gambaran, jumlah kunjungan wisman di Gili Trawangan berada di rentang 2.600 hingga 3.000 per hari sejak awal 2018.

Selain Gili Trawangan, wisatawan juga menikmati suasana Gili Meno dan Air. Para wisman ini mayoritas datang dari Bali dengan memakai fastboat. Sebab, perjalanan ditempuh dengan waktu sekitar 1 jam dan diuntungkan geografis.

“Kami banyak diuntungkan dengan keberadaan wisatawan di sini. Sebab, sumber PAD ini berasal dari pajak hotel, restoran, dan retribusi. Setelah Pariwisata, sumber PAD Lombok Utara ini berasal dari Dinas Tenaga Kerja, lalu Perijinan Penanaman Modal dan Investasi. Semua sumber PAD ini berada di Gili. Tapi, kami tetap mengupayakan potensi destinasi lainnya,”

Selain trio Gili, Lombok Utara memiliki potensi nature lainnya yang besar. Beberapa destinasi tersebut contohnya adalah Bayan, Gumantar,

dan puluhan air terjun. Khusus untuk air terjun, kawasan Lombok Utara memiliki koleksi sekitar 41 spot. Dari jumlah itu, optimalisasi kawasan baru dilakukan di 27 spot air terjun. Lalu, sisanya masih terbelit problem aksesibilitas.

Sebenarnya jumlah air terjun ada sekitar 70, tapi yang besar sekitar 41 spot. Kesemuanya indah. Dan, air terjun ini mampu menarik kunjungan wisman. Kami terus mengupayakan pengembangan kawasan beberapa air terjun potensial. Harapanya, penambahan destinasi akan menarik minat wisatawan lebih besar lagi. Apalagi, targetnya memang besar.

Kontribusi PAD Kabupaten Lombok Utara terhadap NTB tertinggi dari wilayah lain. Sebab, 50% arus masuk wisman dari jumlah total di NTB ini berasal dari Lombok Utara.

Melihat potensi besar Lombok Utara, Menteri Pariwisata (Menpar) Arief Yahya mengacungkan jempol. Menurutnya, wilayah ini harus menjaga rapor positif PAD dengan mengembangkan destinasi baru yang menarik.

Capaian PAD di Lombok Utara ini jadi penegas bahwa core dari Indonesia adalah industri pariwisata. Lombok Utara harus aktif mengembangkan potensinya, baik optimalisasi nature maupun culture-nya yang luar biasa. Sebab, aksesibilitas menuju Lombok Utara mudah dan amenitasnya sangat bagus. Pokonya enjoy untuk Lombok Utara.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.2. Metode Yang Digunakan

Dalam bidang ilmu pengetahuan terutama dalam penelitian lapangan, dikenal dua macam pendekatan yaitu: pendekatan kualitatif dan pendekatan kuantitatif.

Pendekatan kualitatif adalah rangkaian atau proses menjangkau informasi dan kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu objek dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis (Nawawi dkk,1991:209).

Ciri-ciri pendekatan kualitatif antara lain : (1) bersifat alamiah (apa adanya), (2) mengutamakan manusia sebagai alat penelitian, (3) bersifat deskriptif (Moleong,1997: 4).

Sedangkan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Dalam hal ini pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu dengan menggunakan analisis korelasi *product moment*.

3.3. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pelabuhan Teluk Nara merupakan salah satu pelabuhan yang ada di Kabupaten Lombok Utara sebagai pelabuhan alternatif untuk penyebrangan wisata menuju ke3 gili, dan juga penyebrangan menuju Bali.

Pelabuhan Teluk Nare terletak di Kecamatan Pemenang dengan batas-batas sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan laut Tiga Gili (Trawangan, Meno, Air).
2. Sebelah timur berbatasan dengan Teluk Kodeq.
3. Sebelah selatan berbatasan dengan Desa Teluk Nara.
4. Sebelah barat berbatasan dengan Desa Mentigi.

3.4. Metode Penentuan Subjek Penelitian

3.3.1. Populasi

Dalam buku buku metode penelitian bidang sosial dijelaskan bahwa populasi “ adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu didalam suatu penelitian”. Dalam buku metode penelitian pendidikan dikatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai

kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Dari kedua kesimpulan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah sekumpulan individu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, maka populasi dari penelitian ini adalah pelanggan tiket yang ada di Teluk Nara.

3.3.2. Sampel

Yang dimaksud sampel adalah sebagian atau wakil populasi, yang diteliti (Arikunto, 2012:109). Adapun tehnik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah sampel total. Kaitannya dengan Sampel ini dijelaskan bahwa:

“Jika jumlah pelanggan kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya populasi. Dan jika lebih dari 100, maka besarnya sampel antara 10% - 15% atau 20% - 25% atau lebih atau juga tergantung dari kebutuhan atau kemampuan penelitian (Arikunto, 2002:112).

Dari pendapat diatas, maka sampel dalam penelitian ini diambil dengan cara proporsional random sampling yaitu mengambil keseluruhan diambil secara acak. Adapun jumlah sampel yang diambil yaitu sebanyak 20% dari jumlah dengan jumlah keseluruhan 230 orang. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 20% dari 230 yaitu 46 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalalm setiap penelitian di samping menggunakan metode yang tepat diperlukan pula kemampuan menyusun teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Kecermatan dalam memilih teknik dan alat pengumpulan data ini sangat berperan pada objektifitas hasil penelitian. Sehubungan dengan hal tersebut diatas maka teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah :

1. Observasi

Untuk mendapatkan data yang obyektif dari hasil penelitian ketika akan melakukan metode yang lain terlebih dahulupeneliti menggunakan metode observasi. Observasi merupakan suatu tehnik dalam proses untuk mengamati secara langsung atau secara tidak langsung terhadap kegiatan –kegiatan yang sedang berlangsung, baik di lingkungan yang diteliti maupun diluar lingkungan yang diteliti (sekitar). (sutrisno, 1986: 187).

Sedangkan menurut ahli yang lain “ metode observasi adalah studi sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dengan jalan pengamatan dan pencatatan (arikunto, 1989:183).

Dari kedua pernyataan tersebut peneliti, dapat menyimpulkan bahwa observasi adalah suatu pengamatan dan pencatatan untuk mengumpulkan data secara sengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan segala psikis baik secara langsung maupun secara tidak

langsung. Metode observasi ini peneliti digunakan untuk mengumpulkan data tentang Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Terhadap Pad Kabupaten Lombok Utara.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih saling bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan.

“ Interview juga sering disebut wawancara koesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai secara langsung bertatap muka untuk mencari informasi “(Sugiono, 2006:128). Pendapat lain mengatakan “interview adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan komunikasi dengan nara sumber data, komunikasi tersebut dilakukan dengan dialog secara lisan baik langsung maupun tidak langsung (Nawawi, Hadari, 1983:122).

Metode wawancara jika dilihat dari bentuknya dapat dibagi menjadi dua sebagai berikut (Arikunto, 1989:125) :

- a. Wawancara berstruktur adalah bentuk instruments yang memberikan struktur kepada responden dalam menjawabnya.

- b. Wawancara tidak berstruktur adalah metode wawancara yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab dengan bebas.

Sehubungan dengan beberapa wawancara yang telah dikemukakan diatas , maka yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak berstruktur.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode interview tentang hal-hal sebagai berikut :

- a. Efektivitas pelayanan tiket di pelabuhan Teluk Nara
- b. Pad Kabupaten Lombok Utara.

3. Dokumentasi

Dalam buku metode penelitian bidang sosial menjelaskan bahwa “ Dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penyelidikan “(Nawawi, Hadari,1983:155).

Pendapat lain mengatakan bahwa “ Dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu “ (Sugiono, 2006:145). Berdasarkan pendapat diatas, maka yang dimaksud dengan dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.

Metode dokumentasi digunakan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Terhadap Pad Kabupaten Lombok Utara.

3.5. Angket

Angket / kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk di jawabnya. Meskipun terlihat mudah , teknik pengumpulan data melalui angket cukup sulit dilakukan jika respondennya cukup besar dan tersebar di berbagai wilayah.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam menyusun angket menurut uma sekaran (dalam Sugiono, 2007:163) terkait dengan prinsip penulisan angket, prinsip pengukuran dan penampilan fisik.

Prinsip penulisan angket menyangkut beberapa faktor antara lain :

1. Isi dan tujuan pertanyaan artinya jika isi pertanyaan ditujukan untuk mengukur maka harus ada skala yang jelas dalam pilihan jawaban.
2. Bahasa yang digunakan harus disesuaikan dengan kemampuan responden. Tidak mungkin menggunakan bahasa yang penuh dengan istilah-istilah bahasa inggris pada responden yang tidak mengerti bahasa inggris,dsb.
3. Tipe dan bentuk pertanyaan apakah terbuka atau tertutup. Jika terbuka artinya jawaban yang diberikan adalah bebas, sedangkan

jika pertanyaan tertutup maka responden hanya diminta untuk memilih jawaban yang disediakan.

Angket dapat dibedakan menjadi 3 jenis yaitu :

1. Angket terbuka (angket tidak berstruktur) yaitu yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya.
2. Angket tertutup (angket berstruktur) yaitu yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan memberikan tanda silang (V).
3. Angket campuran yaitu gabungan antara angket terbuka dengan angket tertutup. (Arikunto, 1998:152).

3.6. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif, yakni penelitian yang prosedurnya menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang diamati. (Moleong, j.lexy, 200:87).

Dalam penelitian ini yang dimaksud penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif, yakni penelitian ini menghasilkan data gambaran tentang Efektivitas Pelayanan Terhadap

Pad Kabupaten Lombok Utara , berupa data tertulis atau lisan dari pelaku yang diamati.

2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu :

a. Data Primer

Data primer merupakan data survei terhadap Efektivitas pelayanan di pelabuhan Teluk Nara.

b. Data Skunder

Data skunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari sumber-sumber lain.

3.7. Identifikasi Dan Definisi Operrasional Variabel

1. Identifikasi operasional variabel

Sebagaimana yang telah dijelaskan dalam metode yang pembahasan tentang metode yang digunakan adalah metode kuantitatif . oleh karena itu perlu dijelaskan pengertian variabel. Menurut (Suharsimi Arikunto ,2002:93) variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu penelitian, untuk mempertegas dan mengetahui lebih jelas variabel yang diteliti alangkah baiknya akan diklasifikasikan sebagai berikut :

- a. Variabel Bebas adalah yang mempengaruhi atau variabel penyebab (Arikunto,2002:63). Merujuk pada pendapat di atas maka yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah Efektivitas pelayanan.
- b. Variabel Terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas(Arikunto,2002:93). Berdasarkan pendapat di atas maka yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah PAD Kabupaten Lombok Utara.

2. Definisi operasional variabel

Agar tidak terjadi kesalahan penafsiran istilah dalam penulisan skripsi yang berjudul “ Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Terhadap PAD Kabupaten Lombok Utara “ , maka perlu di jabarkan istilah-istilah yang dianggap penting.

- a. Efektivitas pelayanan adalah memberikan layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.
- b. PAD adalah pendapatan yang bersumber dan dipungut sendiri oleh pemerintah daerah.

3.8. Analis Data

Analisis data proses mengorganisasikan mengurutkan data dalam pola kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditentukan tema dan dapat di rumuskan hipotesis kerja yang disarankan oleh data.

Dalam penelitian ini yang diperoleh adalah data tentang Efektivitas Pelayanan Tiket Di Pelabuhan Teluk Nara Terhadap Pad Kabupaten Lombok Utara, jadi data-data yang dapat diperoleh adalah berupa kuantitatif.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *product moment* yaitu kedua variabelnya berskala interval yaitu:

1. Untuk menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara variabel X dengan variabel Y.
2. Untuk menyatakan besarnya sumbangan variabel satu terhadap yang lainnya yang dinyatakan dalam persen.

Perhitungannya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{(n \sum x^2) - (\sum x)^2\} \{(n \sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Angka indeks (Koefisien korelasi) kedua variabel XY

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antar skor X dan skor Y

$\sum X$ = Jumlah skor Efektivitas Pelayanan

$\sum Y$ = Jumlah skor Pad Kabupaten Lombok Utara

N = Jumlah responden (Sudijono, 2006 : 191)