

sebaliknya, karena di dalam kehidupan nyata keduanya tak dapat dipisahkan dan selamanya merupakan dwitunggal.

Menurut Fredrick (dalam Annisa Yudi, 2011: 3), menyatakan bahwa perilaku birokrasi pemerintah dalam melaksanakan fungsi administrasi yang objektif, diskreasi (pengambil keputusan), presisi (ketepatan dan ketelitian) dan konsisten ditentukan oleh faktor budaya, sosiologi, psikologi, sehingga tercipta patologi fungsi antara kekuasaan birokrasi secara eksternal dengan kepentingan rakyat dengan melalui berbagai kebijakan pelayanan pembinaan dan pengayoman masyarakat. Pendapat Frederick, mempertegas bahwa kultur atau budaya berpengaruh terhadap perilaku birokrasi dan membawa dampak yang luas terhadap birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik.

Indonesia merupakan negara yang beranekaragam budaya bangsa. Setiap etnis daerah mempunyai ciri dan nilai budaya yang khas yang membedakan etnis daerah satu dan yang lainnya dengan perkembangan aspirasi dan kekuatan sendiri, hal itu mempunyai kelemahan di antaranya rentan konflik dan kesulitan komunikasi antar etnis.

Menurut Selo Soemardjan (dalam Dini Rahmayanti, 2007: 2) menyatakan adanya kategori adat dalam suatu pemerintahan tersebut, menghendaki adanya persepsi bahwa kedaerahan di Indonesia adalah pluralistik. Kebhinekaan adat istiadat akan memunculkan pelayanan publik yang berbeda-beda dari tiap daerah dalam proses penyelenggaraan pemerintahannya.

Pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (selanjutnya disingkat Disdukcapil) mempunyai peranan penting, karena Disdukcapil tersebut berperan menggali dan menggerakkan beberapa faktor yang turut menentukan bagi keberhasilan pemerintah khususnya dalam pelaksanaan pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

(<http://disdukcapil.siakkab.go.id/index.php?page=profil&subpage=tupoksi>

diunduh pada tanggal 13 November 2012 pukul 16:35)

Disdukcapil mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kewenangan atau urusan Pemerintah Daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil yang menjadi tanggung jawabnya dan kewenangan lain yang diserahkan oleh Bupati kepadanya. Dinas pemerintahan telah dibuatkan tugas dan fungsi masing-masing agar terlaksananya pembangunan yang dicanangkan oleh pemerintah yang telah diwakilkan oleh Dinas terkait.

Tujuan pembangunan adalah untuk pemerataan kesejahteraan masyarakat, maka diperlukan keterlibatan masyarakat dalam kerjasama pelaksanaan tugas pemerintah tersebut, juga struktur organisasi yang mampu melaksanakan tugasnya dengan baik, menjadi unit sosial yang efektif, agar tugas-tugas

pemerintah dapat terlaksana dengan baik, perlu dukungan kerjasama yang baik dari unit-unit sosial dan nilai-nilai budaya lokal.

Nilai budaya masyarakat merupakan faktor penentu dalam pemberian pelayanan di Kantor Disdukcapil, maka perlunya penerapan nilai-nilai budaya dalam penataan dan pengawasaan pelayanan publik pegawai Disdukcapil. Sikap yang diberikan pegawai dengan menerapkan kebudayaan yang dianut akan menunjukkan bagaimana seseorang dalam memberikan pelayanan.

Perbedaan adat dan kebudayaan akan nampak pada pelayanan masing-masing pegawai, tetapi terdapat kesamaan yang secara umum yaitu sifat kekeluargaan yang sangat kental yang terwujud dalam keramah tamahan dan sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Lampung mempunyai kebudayaan yang terefleksi dalam pola tatanan kehidupan sehari-hari dalam masyarakat atau bisa disebut dengan falsafah hidup *ulun* Lampung, yaitu: *Piil Pesenggiri* (harga diri), *Nemui Nyimah* (suka melayani tamu dan memberi), *Nengah Nyapur* (suka bergaul), *Sakai Sembayan* (suka tolong menolong dan gotong royong) dan *Juluk Adek* (pemberian gelar).

Keramahtamahan budaya Lampung biasa disebut dengan *nemui nyimah*. *Nemui* yang artinya suka menerima kedatangan tamu atau bertemu orang lain. Menurut buku *Adat Lampung* yang dikeluarkan oleh Kanwil Depdikbud (1996) *Nemui Nyimah* berarti suka memberi sesuatu (bingkisan) pada tamu atau anggota kerabat kenalannya sebagai pengingat, tanda akrab. Mereka suka menerima pujian atas kemampuan dan kelebihanannya serta suka berbuat baik.

Budaya nemui nyimah dapat terlihat dengan adanya keramah tamahan, sopan santun, kepedulian, pemurah dan keterbukaan terutama dalam bertamu atau kepada kerabatnya. Nilai tersebut juga sangat tepat jika diterapkan dalam pekerjaan pelayanan di Kantor Disdukcapil maka pelayanan yang diberikan pegawai dengan masyarakat juga akan terbentuk dengan baik.

Budaya merupakan sarana manusia dalam rangka memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Roucek dan Warren dalam Abdul Syani (2002:47), menyatakan bahwa:

“Kebudayaan itu bukan saja sebagai seni dalam hidup, tetapi juga benda-benda yang terdapat disekeliling manusia yang dibuat oleh manusia. Itulah sebabnya kebudayaan sebagai cara hidup yang dikembangkan oleh sebuah masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasarnya untuk dapat bertahan hidup, meneruskan keturunan dan mengatur pengalaman sosialnya. Hal-hal tersebut adalah seperti pengumpulan bahan-bahan kebendaan, pola organisasi sosial, cara tingkah laku yang dipelajari, ilmu pengetahuan. Kepercayaan dan kegiatan lain yang berkembang dalam pergaulan manusia. Kemudian Roucek dan Warren menganggap bahwa kebudayaan adalah sebagai sumbangan manusia kepada alam lingkungannya”

Pelayanan publik dapat dilihat dari berbagai sudut sosial budaya. Kemajemukan masyarakat Indonesia memberikan kemungkinan adanya variasi pelayanan. Menurut Miftah Toha (2002: 53) menyatakan bahwa:

”Perilaku birokrasi bergandengan erat dengan pendekatan kultur, yang sekarang ini dalam ilmu administrasi ataupun teori organisasi merupakan aliran mutakhir, walaupun pendekatan perilaku itu sendiri termasuk aliran neoklasik, akan tetapi aliran kultur memandang bahwa suatu perilaku dapat dipahami melalui pemahaman kultur”

Berikut adalah tabel dari penelitian terdahulu yang terkait dengan budaya baik perilaku birokrasi ataupun kinerja pegawai:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Penulis	Metode	Hasil
1	Penerapan Budaya Sakai Sambayan Dalam Kinerja Aparat Pemerintah Kecamatan Tanjung Karang Pusat	Dini Rahmayanti (2007)	Metode Penelitian Deskriptif, dengan analisis	Budaya Sakai Sambayan tidak diterapkan secara menyeluruh dalam pelaksanaan kinerja aparat kecamatan Tanjung Karang Pusat, meskipun nilai tersebut telah terinternalisasi dalam kepribadian orang Lampung, karena ada tugas yang bersifat professional. Berarti Sakai Sambayan dalam pemerintahan kecamatan otomatis dilaksanakan dalam melaksanakan tugas, meski tidak semua pekerjaan bisa dilaksanakan sesuai Sakai Sambayan karena ada tugas yang bersifat professional
2	Pengaruh Piil Pesenggiri Falsafah Hidup Ulun Lampung Terhadap Perilaku Pegawai Birokrasi di Dinas Pekerjaan Umum Kota Metro	Annisa Yudi Nuranggun Maya Sari (2011)	Penelitian Explanatory (Penjelasan)	Piil Pasenggiri berpengaruh terhadap perilaku birokrasi, karena Piil Pasenggiri tersebut merupakan norma-norma kehidupan yang harus dijalankan oleh setiap elemen masyarakat. Begitu juga di Dinas Pekerjaan Umum Metro Piil Pasenggiri diterapkan dalam kehidupan sehari-hari untuk menjaga pola perilaku dan pelayanan di dinas terkait.

Sumber: Skripsi Annisa Yudi dan Dini Rahmayanti Universitas Lampung

Nilai Nemui Nyimah (ramah tamah) jika diterapkan dengan baik maka akan terjalin sikap pelayan publik yang memuaskan bagi si penerima pelayanan yaitu masyarakat. Masyarakat Lampung sendiri menerapkan falsafah Nemui

Nyimah karena falsafah tersebut harus diterapkan dalam kehidupan bermasyarakat agar terjalinnya persaudaraan dengan baik, juga dapat membuat pelayanan publik terlaksana dengan baik.

Nemui nyimah pada hakekatnya menunjukkan rasa kepedulian sosial ramah tamah, sopan santun, pemurah dan keterbukaan terhadap siapapun. Perilaku ini menggambarkan kebaikan terhadap sesama. Nemui nyimah ini juga dapat menunjang kebersamaan dan terjalinnya kekeluargaan antara pegawai dan masyarakat. Berdasarkan hal tersebut tampak pelayanan publik yang diberikan juga ditentukan nilai budaya yang dianut, budaya dapat meningkatkan pelayanan atau sebaliknya, jika pegawai dapat menempatkan budaya yang dianutnya maka pelayanan yang memuaskan masyarakat dapat diwujudkan. Mengindikasikan bahwa budaya yang dianut pegawai akan mempengaruhi pelayanan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil.

Menurut prariset yang dilakukan peneliti pada tanggal 12 November 2012, peneliti sempat mewawancarai delapan orang yang pernah melakukan pembuatan E- KTP dan Akta Kelahiran di Kantor Disdukcapil Lampung Tengah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kedelapan orang tersebut adalah Anisca Novalia (22tahun), Raisa Febria Olva (21 tahun), Agustian Ahmad Fadilah (46 tahun), Yeni Kartika (36 tahun), Yusmiatun (43 tahun). Mereka menuturkan bahwa dalam pemberian pelayanan, pegawai Disdukcapil tidak menunjukkan sikap ramah dan terbuka terhadap masyarakat dalam pemberian pelayanan, dimana seharusnya pemberi pelayanan itu harus

menerapkan budaya Nemui Nyimah dalam kehidupan sehari-harinya. Tiga orang lainnya yang bernama Mery Syelyanita (29 tahun), Meliasari (29 tahun), dan Evania Mariesta (25 tahun) mengungkapkan bahwa pelayanan di kantor Disdukcapil Lampung Tengah telah menjalankan prosedur pelayanan dengan baik.

Permasalahan di atas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian mengenai sikap kultural atau budaya Nemui Nyimah dikarenakan juga belum adanya penelitian yang secara khusus meneliti budaya nemui nyimah dalam menjalankan pelayanan publik di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah memahami tentang budaya Nemui Nyimah?
2. Apakah pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah menerapkan budaya Nemui Nyimah dalam pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pemahaman Budaya Nemui Nyimah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah
2. Mengetahui penerapan Budaya Nemui Nyimah Pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dalam pelayanan publik

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini sebagai salah satu kajian khusus yang berkaitan dengan sikap budaya yang berisi sopan santun, keramahtamahan dalam memenuhi kebutuhan orang banyak berdasarkan kebudayaan Nemui Nyimah yang dipandang sebagai cara hidup, agar pegawai Disdukcapil dapat menerapkan budaya asli daerah Lampung tersebut dalam pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan pemikiran dan pegangan pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah untuk menerapkan nilai – nilai Nemui Nyimah yang merupakan Falsafah Hidup *Ulu* Lampung dalam menjalankan kewajiban dibidang pelayanan publik.