

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Pengertian Sikap

Istilah sikap "*attitude*" diperkenalkan oleh Hebert Spencer (dalam Ahmadi, 2002: 161) yang menggunakan kata ini untuk merujuk pada status mental seseorang. Menurut Ma'rat (dalam Sastroatmodjo, 1995: 4) mendefinisikan sikap merupakan kesiapan bereaksi terhadap objek lingkungan tertentu sebagai penghayatan terhadap objek tertentu.

Menurut Sudijono (1995: 4) sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek lingkungan tertentu sebagai suatu penghayatan terhadap objek tersebut. Sikap belum merupakan suatu tindakan atau aktivitas akan tetapi baru merupakan kecenderungan atau pre-disposisi. Berdasarkan sikap tertentu dapat diperkirakan tindakan atau perilaku apa yang akan dilakukan berkenaan dengan objek yang dimaksud. Sikap mengandung tiga komponen yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Kognitif berkenaan dengan ide dan konsep, afektif menyangkut kehidupan emosional, sedangkan konatif merupakan kecenderungan bertingkah laku.

Sebagian besar ahli dan peneliti setuju, sikap adalah predisposisi yang dipelajari, mempengaruhi tingkah laku, berubah dalam hal intensitasnya, biasanya konsisten sepanjang waktu dalam situasi yang sama, dan komposisinya hampir selalu kompleks (Ahmadi, 2002: 164)

Berdasarkan pengertian sikap yang dikemukakan oleh beberapa ahli di atas, maka sikap yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kecenderungan untuk memberikan respon atau tanggapan yang berupa kesiapan dari perwujudan perasaan terhadap objek tertentu. Sikap tersebut merupakan hasil dari suatu respon yang dapat diukur terhadap objek tertentu.

### **1. Ciri-ciri Sikap**

Sikap menentukan jenis atau tabiat tingkah laku dalam hubungannya dengan perangsang yang relevan, dapat dikatakan bahwa sikap merupakan faktor internal, tetapi tidak semua faktor internal adalah sikap. Adapun ciri-ciri sikap menurut Gerungan (2004: 151) yaitu:

1. Sikap bukan dibawa orang sejak ia dilahirkan, melainkan di bentuk dan dipelajari sepanjang perkembangan orang itu dalam hubungan dengan objeknya.
2. Sikap itu dapat berubah-ubah, karena itu sikap dapat dipelajari orang, atau sebaliknya, sikap itu dapat dipelajari karena itu sikap dapat berubah-ubah pada orang-orang bila terdapat keadaan dan syarat-syarat tertentu yang mempermudah berubahnya sikap pada orang itu.
3. sikap itu berdiri sendiri, akan tetapi senantiasa mengandung relasi tertentu terhadap suatu objek, dengan kata lain sikap itu terbentuk, dipelajari atau berubah.
4. Objek sikap dapat merupakan suatu hal tertentu, akan tetapi dapat merupakan kumpulan dari hal-hal tersebut.
5. Sikap mempunyai segi-segi motivasi dan segi-segi perasaan.

Berdasarkan pemaparan di atas, dengan kata lain ciri-ciri sikap dapat disimpulkan yaitu keadaan yang telah ada sejak lahir tetapi dapat berubah-ubah dimana keadaan tersebut terbentuk dari pembelajaran.

## 2. Fungsi Sikap

Menurut Ahmadi (2002: 179) bahwa fungsi sikap memiliki empat kelompok, yaitu:

1. Sikap berfungsi sebagai alat untuk menyesuaikan diri, bahwa sikap adalah sesuatu yang bersifat *communicable*, artinya sesuatu yang mudah menjalar, sehingga mudah pula dimiliki bersama. Justru karena itu suatu golongan yang mendasarkan atas kepentingan bersama dan pengalaman bersama biasanya ditandai oleh adanya sikap anggotanya yang sama terhadap suatu objek.
2. Sikap berfungsi sebagai alat pengukur tingkah laku, bahwa tingkah laku timbul karena hasil pertimbangan-pertimbangan dari perangsang-perangsang yang tidak reaksi secara spontan, akan tetapi terdapat proses yang secara sadar untuk menilai perangsang-perangsang tersebut. Antara perangsang dan reaksi disisipkannya sesuatu yang berwujud pertimbangan-pertimbangan terhadap perangsang itu sebenarnya.
3. Sikap berfungsi sebagai alat pengatur pengalaman-pengalaman. Manusia dalam menerima pengalaman-pengalaman dari luar yang sikapnya tidak pasif, tetapi diterima secara aktif, artinya semua pengalaman yang berasal dari luar tidak sepenuhnya dilayani oleh manusia, tetapi manusia memilih mana yang perlu dan tidak perlu dilayani. Jadi semua pengalaman ini diberi penilaian, lalu dipilih.
4. Sikap politik berfungsi sebagai pernyataan pribadi. Sikap sering mencerminkan pribadi seseorang. Sikap tidak pernah terpisah dari pribadi yang mendukungnya. Melihat sikap-sikap pada objek-objek tertentu, sedikit banyak orang dapat mengetahui pribadi orang tersebut. Kesimpulannya bahwa sikap merupakan pernyataan pribadi.

Fungsi sikap dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui tingkah laku seseorang sebagai alat untuk menyesuaikan diri terhadap pernyataan objek tertentu yang berasal dari pengalaman-pengalaman seseorang sehingga

menciptakan sebuah pernyataan pribadi sebagai cerminan dari kepribadian orang tersebut.

### **3. Komponen-komponen Sikap**

Sikap terdiri atas tiga komponen. Menurut L. Mann yang dikutip oleh Azwar (1995: 4), ketiga komponen sikap terdiri dari:

1. Komponen kognitif berisi persepsi, kepercayaan yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Sering kali komponen kognitif ini dapat disamakan dengan pandangan (opini), terutama apabila menyangkut masalah isu atau problem yang kontroversial.
2. Komponen afektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan menyangkut masalah emosi. Aspek emosional ini lah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan merupakan aspek paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin akan merubah sikap seseorang.
3. Komponen perilaku berisi tendensi atau kecenderungan untuk bertindak atau bereaksi terhadap suatu dengan cara-cara tertentu.

G.W. Allport mengemukakan sikap adalah keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkkaitan. Krech dan Cruthfield mendefinisikan sikap sebagai organisasi yang bersikap menetap dari proses motivasional, emosional, perseptual, dan kognitif mengenai beberapa aspek dunia individu. Tiga komponen dari sikap adalah:

1. Komponen kognitif terdiri dari seluruh kognisi yang dimiliki seseorang mengenai objek sikap tertentu, fakta, pengetahuan, dan keyakinan tentang objek.
2. Komponen afektif terdiri dari seluruh perasaan atau emosi seseorang terhadap objek, terutama penilaian
3. Komponen konatif (perilaku nyata) terdiri dari kesiapan seseorang untuk bereaksi atau kecenderungan untuk bertindak terhadap objek.

(Sumber: <http://id.shvoong.com/social-sciences/psychology/2274241-pengertian-sikap/#ixzz2EvKEWJDL> diunduh 13 November 2013 pukul 16:43)

Menurut Saifudin Azwar dalam bukunya yang berjudul Sikap Manusia (1995 :20) disebutkan bahwa terdapat tiga respon mengenai sikap, yaitu: Kognitif, Afektif, dan Konatif. Ketiga respon mengenai sikap tersebut dapat dilihat melalui dua tipe responsive yaitu, Verbal dan Non Verbal Untuk melihat kategori respon mengenai sikap, dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

**Tabel 2. Respon Mengenai Sikap**

| Tipe Responsif | Kategori Respon                           |  |   |
|----------------|---|--|---|
|                | Kognitif                                  | Afektif                                  | Konatif                                       |
| Verbal         | Pernyataan keyakinan mengenai objek sikap | Pernyataan perasaan terhadap objek sikap | Pernyataan intensi perilaku                   |
| Nonverbal      | Reaksi perseptual terhadap objek sikap    | Reaksi fisiologis terhadap objek sikap   | Perilaku tampak sehubungan dengan objek sikap |

Sumber : Saifudin Azwar (1995: 20)

Menurut Abu Ahmadi (2002 : 162) tiap-tiap sikap mempunyai 3 aspek yaitu :

- a. Aspek Kognitif  
Aspek kognitif yaitu aspek yang berhubungan dengan gejala mengenal pikiran. Ini berarti berwujud pengolahan, pengalaman dan keyakinan serta harapan-harapan individu tentang objek atau kelompok objek tertentu.
- b. Aspek Afektif  
Aspek afektif yaitu aspek yang berwujud proses yang menyangkut perasaan-perasaan tertentu seperti ketakutan, kedengkian, simpati, antipati dan sebagainya yang ditujukan kepada objek-objek tertentu.
- c. Aspek Konatif  
Aspek konatif yaitu aspek yang berwujud proses tendensi atau kecenderungan untuk berbuat sesuatu objek, misalnya kecenderungan memberi pertolongan, menjauhkan diri dan sebagainya.

Komponen-komponen sikap yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa komponen kognitif untuk mengukur pengetahuan pegawai terhadap objek tertentu, komponen afektif untuk mengukur perasaan pegawai terhadap objek tertentu, dan komponen konatif untuk mengetahui tindakan atau perilaku yang dihasilkan terhadap objek tertentu.

Sikap diartikan sebagai kesiapan merespon yang sifatnya positif, negatif dan netral terhadap objek atau situasi secara konsisten. Definisi sikap oleh Abu Ahmadi (2002: 163) sikap positif, sikap negatif, dan netral adalah :

1. Sikap positif adalah sikap yang menunjukkan atau memperlihatkan, menerima, mengakui, menyetujui serta melaksanakan norma-norma yang berlaku dimana individu itu berada.
2. Sikap negatif adalah sikap yang menunjukkan atau memperlihatkan penolakan atau tidak menyetujui terhadap melaksanakan norma-norma yang berlaku dimana individu itu berada.
3. Sikap netral adalah sikap masyarakat yang tidak menunjukkan sikap setuju atau menolak.

## **B. Perilaku Dalam Budaya**

Perilaku menurut Ndraha (1997:33), adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau satu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, dan organisasi. Perilaku menurut para pakar psikologi Rita L. Atkinson, Richard C. Atkinson, dan Ernest R. Hilgard (1994:435) adalah kegiatan organisme yang dapat diamati oleh organisme lain atau berbagai instrument penelitian.

Perilaku ialah laporan verbal mengenai pengalamana subjektif dan disadari. Faktor yang mempengaruhi perilaku menurut Ndraha (1997:36), ada dua faktor yaitu:

1. Kondisi yang datang dari luar (lingkungan)
2. Kepentingan yang disadari (dari dalam) oleh yang bersangkutan.

Konsep perilaku dapat pula dilihat dari berbagai sudut pandang. Perilaku adalah bagian dari wujud kebudayaan. Koentjaraningrat (2002: 10) membagi tiga wujud kebudayaan, yaitu: wujud ideal, wujud kelakuan, dan wujud fisik. Sistem nilai budaya merupakan kompleksitas dari ide-ide, gagasan nilai, norma, peraturan, sistem pengetahuan. Sistem sosial mengandung suatu kompleks aktivitas, perilaku berpola dari manusia dalam masyarakat. Kebudayaan benda adalah hasil karya manusia yang membentuk fisik.

Gibson, Ivancvich dan Donnelly (1996: 126) mengatakan bahwa perilaku adalah fase peragaan terakhir atau akibat dari suatu siklus aktifitas pemenuhan kebutuhan kepentingan tertentu, motivasi dan sikap tertentu. Mereka juga menyimpulkan bahwa: “1) Perilaku adalah akibat; 2) Perilaku diarahkan oleh tujuan; 3) Perilaku yang bisa diamati dan juga dapat diukur; 4) Perilaku yang tidak dapat secara langsung diamati (misalnya berfikir dan mengawasi) juga penting dalam mencapai tujuan; 5) Perilaku dimotivasi/ didorong”.

### **C. Budaya Nemui Nyimah Terhadap Sikap**

*Nemui nyimah* merupakan salah satu falsafah hidup orang Lampung yang termaktub dalam kitab *Kuntara Raja Niti* yang artinya saling mengunjungi untuk bersilaturahmi serta ramah menerima tamu. Mengingat manusia adalah makhluk sosial yang selalu membutuhkan perhatian, teman dan kasih sayang dari sesamanya. Setiap diri terikat dengan berbagai bentuk ikatan dan

hubungan, diantaranya hubungan emosional, sosial, ekonomi dan hubungan kemanusiaan lainnya, maka demi mencapai kebutuhan tersebut adalah fitrah manusia untuk selalu berusaha berbuat baik terhadap sesama melalui rajutan tali silaturahmi.

Eksistensi seseorang bukan ketika seseorang mendapatkan nama *Juluk* atau gelar *Adek/ Adok*, melainkan ketika seseorang telah memiliki kemampuan bertamu dan atau menerima tamu (*temui*) dan bersikap santun dalam pertemuan itu. Eksistensi seseorang dimulai ketika seseorang memiliki kemampuan untuk menyantuni (*nyimah*) terhadap hajat orang lain, karena pada saat itu berarti seseorang dianggap telah memiliki kemampuan untuk memproduksi sesuatu. Eksistensi seseorang adalah ketika “siapa mampu berbuat apa”. Filosofi bertamu atau pertemuan memiliki makna yang sangat dalam, karena dalam sebuah pertemuan atau pertamuan lebih banyak dilandasi berbagai perbedaan dan perbedaan kepentingan, tetapi pertemuan atau pertamuan itu umumnya pula dimaksudkan adalah untuk mencapai kesepakatan bersama. Seseorang dikatakan eksis manakala memiliki kesanggupan atau keterampilan untuk mencapai kesepakatan kesepakatan bersama, walaupun semua memiliki latar belakang dan kepentingan yang berbeda. (<http://fachruddindani.blogspot.com/2010/04/nemui-nyimah-sebuah-pertanggungjawaban.html> diunduh pada tanggal 13 November 2012 pukul17:30)

Produktif adalah inti atau kunci seseorang untuk dapat berbuat santun (*simah*) dalam pergaulan, pertamuan, pertemuan (*nemui*). *Piil Pesenggiri*, tepatnya

unsur *Nemui Nyimah* adalah sebuah pesan bahwa seseorang akan dapat eksis dalam hidupnya manakala telah memiliki kemampuan untuk menciptakan sesuatu, atau berbuat sesuatu yang bermanfaat juga bagi orang lain.

Seseorang dikatakan eksis manakala ia produktif, dan produksinya itu bermanfaat bagi orang lain, dengan kata lain ia telah menghasilkan sesuatu dan penghasilannya itu bukan hanya cukup bagi dirinya dan orang-orang yang berada di bawah tanggung jawabnya, tetapi juga orang lain dan masyarakat banyak. Itulah makna *simah* atau *nyimah* dalam *Piil Pesenggiri*.

Produktif dan santun tidak diartikan benda semata mata, tetapi seseorang mampu melaksanakan tugasnya secara profesional juga berarti produktif dan santun. Perilaku ini menggambarkan sikap saling ramah tamah sehingga seseorang akan merasa dihargai dan akan memberikan pencitraan yang baik kepada yang memberi jamuan.

Sopan santun adalah simpul bebas dari unsur *Piil Pesenggiri* yang berbunyi *nemui nyimah*. *Nemui nyimah* secara etimologi adalah menghormati tamu dan bermanis muka, keduanya digabung menjadi sopan santun. Terdapat unsur sopan santun diuraikan menjadi butir-butir yang lebih detil lagi. Menghormati tamu maka seseorang itu harus berperilaku baik, masyarakat Lampung lazimnya menyuguhi bermacam makan dan minuman. Prinsip *nemui nyimah* ini juga adalah kepemilikan. Memungkinkan untuk menyuguhi tamu tersebut, dengan kata lain seseorang harus berketrampilan, berpenghasilan dengan kata lain berproduksi.

Buku Kanwil Depdikbud Provinsi Lampung (1996) menyatakan:

“Sopan santun adalah keterampilan, produksi dan penghasilan serta kepemilikan dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi hajat manusia banyak yaitu sebagai perwujudan dari *nemui nyimah* yakni pemberi. Sebagai yang diyakini bahwa pemberi akan lebih mulia dari pada penerima. Dengan demikian maka sopan santun disini selain diartikan sebagai tata krama juga memiliki makna sosial. Tergambar dalam butir-butir berperilaku baik, berilmu, berketrampilan, berpenghasilan, berproduksi, menjadi pelayan masyarakat”

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Abdul Syani beliau adalah seorang budayawan Lampung dan juga ahli dalam kebudayaan Lampung yang dilakukan pada tanggal 13 September 2012 pukul 11:30 bertempat di Gedung D Fisip Unila, menyatakan bahwa butir-butir *Nemui Nyimah* yang yaitu: berperilaku baik, berilmu, berketrampilan, berpenghasilan, berproduksi, serta menjadi pelayan dalam masyarakat dalam budaya tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Berperilaku baik adalah ramah, sopan santun kepada orang lain dalam memberikan pelayanan. Sehingga orang tersebut merasa nyaman dan dihargai.
2. Berilmu dalam budaya *nemui nyimah* ini adalah belajar dari pengalaman, apapun yang dilakukan dilaksanakan dengan prinsip berdasarkan pengalaman nyata dari kehidupannya. Bahwa ilmu yang mempengaruhi, mengubah dan membentuk diri serta masyarakat memanfaatkan ilmu untuk kebajikan diri dan orang lain dan berfikiran luas dan terbuka.
3. Berketrampilan adalah terampil dalam bersikap dan berperilaku. Kemampuan bersikap dalam tata krama dan sopan santun yang mengacu pada adat dan budaya Lampung, yang maknanya seseorang ditekankan untuk mampu bersikap ramah dan berperilaku sopan terhadap orang lain atau orang yang dilayaninya.
4. Berpenghasilan adalah suka memberi, mempunyai rasa sosial tinggi yang berdasarkan dengan timbale balik.
5. Berproduksi adalah proses menghasilkan barang/jasa dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi. Memproduksi barang dan jasa

apapun dengan catatan mendatangkan keuntungan dengan tingkat efisiensi tertentu.

6. Menjadi pelayan masyarakat adalah dapat didefinisikan sebagai segala jenis pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Amrin Ayub Gelar Tuan Pengiran dan Rusli Syukur Gelar Pengiran Rajo Sepahit Lidah yang merupakan budayawan Lampung yang ditemui di MPAL (Majelis Penyeimbang Adat Lampung) pada tanggal 7 Desember 2012 mengutarakan isi budaya Nemui Nyimah sebagai berikut:

1. Berperilaku baik adalah mempunyai sikap terbuka. Ramah terhadap sesama, tidak memiliki sikap sombong dalam memberikan pelayanan.
2. Berilmu adalah dimana manusia mau belajar dan ilmu yang di dapatkannya diamalkan untuk orang banyak dan di terapkan di dirinya sendiri.
3. Berproduksi adalah mencakup dua hal dalam makna budaya Nemui Nyimah ini. Pertama, moral yang dimaksudkan kultur perilaku tata adat istiadat. Kedua, meteri yang menyangkut hal pekerjaan.
4. Berketrampilan adalah yang mencakup wawasan budaya (budidaya dan perilaku) tata cara seseorang dalam bersikap.
5. Berpenghasilan adalah menghasilkan sesuatu yang berharga sehingga dapat memberi terhadap sesama.
6. Menjadi pelayan masyarakat adalah mempunyai tatanan dengan kebudayaan yaitu memenuhi kebutuhan orang banyak.

Sopan santun merupakan simpul bebas dari dua unsur Piil Pesenggiri yang berbunyi Nemui Nyimah dan Bepuidak Waya. Nemui Nyimah secara etimologi adalah menghormati tamu, sedangkan Bepuidak Waya berarti bermanis muka. Keduanya digabung menjadi “sopan santun” sehingga unsur

sopan santun dapat diuraikan menjadi butir-butir yang lebih detail lagi. Unsur menghormati tamu, maka seseorang itu selain harus berperilaku baik, masyarakat Lampung lazimnya memberikan panganan dan minuman, sehingga yang terselubung dalam prinsip Nemui Nyimah ini juga adalah kepemilikan. Seseorang harus berketerampilan, berpenghasilan, dengan kata lain berproduksi.

Bapuidak Waya bermakna sopan santun, seperti yang telah diuraikan di atas adalah keterampilan, produksi, dan penghasilan serta kepemilikan, dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan hajat hidup manusia banyak yaitu, sebagai perwujudan dari Bapuidak Waya serta pemberi seperti yang ditentukan Piil Pesenggiri. Sebagai yang diyakini bahwa pemberi akan lebih mulia dari pada penerima. Sopan santun di sini selain diartikan sebagai tatakrma juga memiliki makna sosial berikut adalah isi dari butir-butir Nemui Nyimah:

1. Berperilaku baik
2. Berilmu
3. Berketrampilan
4. Berpenghasilan
5. Berproduksi
6. Menjadi Pelayan Masyarakat

(<http://sikamala.wordpress.com/2010/11/26/sistematika-piil-pesenggiri/>

diunduh pada tanggal 13 November 2012 pukul 16:58)

Dari pemaparan budayawan di atas bahwa makna dari budaya Nemui Nyimah dalam pelayanan publik adalah:

1. Berperilaku baik adalah memiliki sikap ramah tamah dan sopan santun kepada siapapun, sesama manusia

2. Berilmu adalah belajar dari pengalaman yang ada sehingga dapat menyampaikan dan mengamalkan ilmu untuk memberikan pelayanan yang baik lagi.
3. Berketerampilan adalah dalam hal pelayanan publik berketerampilan adalah terampil dalam bersikap dan berperilaku dalam ketepatan waktu penyampaian pelayanan.
4. Berpenghasilan adalah memberikan pelayanan yang baik dilihat dari tata bahasa dan penyampaian.
5. Berproduksi adalah memberikan barang dan jasa dalam pelayanan publik pegawai diharuskan dapat menghasilkan perilaku yang sopan kepada masyarakat.
6. Menjadi pelayan masyarakat adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pegawai diharuskan memiliki cara menyampaikan yang wajar dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Masyarakat Lampung memiliki tanggung jawab dan keharusan untuk dapat mempertahankan, memelihara sikap dan perilaku ramah tamah, terbuka, pemurah, sopan, sukarela, ikhlas terhadap tamu atau siapa saja yang bertamu. Kepada siapa saja yang disebut tamu, kawan dekat atau pihak-pihak yang memerlukan informasi yang harus dilayani dengan ramah dan berusaha agar orang lain mendapatkan kepuasan dan suka hati. Tujuan dari pemenuhan tanggung jawab ini tidak lain untuk mempertahankan *Piil* nya, karna salah satu ciri orang Lampung yang mempunyai *Piil* adalah jika mampu memelihara keramah tamahannya ditengah-tengah pergaulan masyarakat. Bertanda bahwa potensi jati diri masyarakat Lampung pada umumnya terletak pada keramah tamahannya, baik dalam menerima tamu ataupun dalam kehidupan sehari-hari.

Keramah tamahan yang merupakan prinsip hidup yang harus dipertahankan dan dikembangkan dalam penataan masa depan kehidupan masyarakat yang

lebih baik. Prinsip ramah tamah merupakan ciri khas kepribadian masyarakat Lampung yang sangat potensial dalam mendukung pelaksanaan dan pencitraan baik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lampung Tengah. *Nemui nyimah* sebagai elemen budaya daerah Lampung sangat berarti dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pencitraan baik antara aparat dengan masyarakat.

*Nemui nyimah*, jika diterapkan dalam kehidupan sehari-hari secara konsekuen, dan tidak hanya sekedar formalitas saja maka konflik dapat dihindari, sehingga stabilitas sosial, kerukunan pergaulan, dan ketentraman masyarakat akan lebih terjamin. Elemen keramah tamahan yang dimiliki oleh masyarakat Lampung sangat berarti dalam upaya pembentukan jati diri dan pemberdayaan masyarakat dalam membangun kerukunan bangsa.

#### **D. Budaya Dalam Pelayanan Publik**

Nilai dapat dipahami jika dikaitkan dengan sikap dan tingkah laku (Talizuduhu Ndraha, 1991:19). Nilai bersifat abstrak, baru dapat diamati dan dirasakan dalam suatu wahana, yaitu budaya. Menurut Kluckhohn, (dalam Koentjaraningrat, 2002:26) semua sistem nilai budaya dalam semua kebudayaan sebenarnya mengenai masalah pokok dalam kehidupan manusia yaitu:

1. Masalah mengenai hakekat manusia,
2. Masalah mengenai hakekat dari karya manusia,
3. Masalah mengenai hakekat kedudukan manusia dalam ruang dan waktu,

4. Masalah mengenai hakekat dari hubungan manusia dengan alam dan sekitarnya,
5. Masalah mengenai hakekat dari hubungan manusia dengan sesamanya.

Berdasarkan konsep nilai budaya di atas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem nilai budaya berfungsi sebagai dasar berpijak bagi individu dalam melakukan sesuatu tindakan, bagi dirinya sendiri maupun dalam masyarakat.

Wujud budaya dan isi kebudayaan ada tiga wujud, yaitu:

1. Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks dari ide-ide gagasan, nilai, norma norma, peraturan-peraturan
2. Wujud kebudayaan sebagai suatu kompleks aktivitas kelakuan berpola dari manusia dalam masyarakat
3. Wujud kebudayaan sebagai benda-benda hasil karya manusia. Koentjaraningrat dalam Dini Rahmayanti (2007:5)

Wujud pertama adalah wujud ideal dari kebudayaan, sifatnya abstrak tak dapat diraba atau difoto, lokasinya ada didalam kepala atau pemikiran manusia dimana kebudayaan yang bersangkutan itu hidup. Wujud kedua adalah yang sering disebut dengan sistem sosial mengenai kelakuan berpola atau bertingkah laku dari manusia itu sendiri. Sistem sosial ini terdiri dari aktifitas-aktifitas manusia yang berinteraksi, berhubungan serta bergaul satu dengan yang lainnya dan dari tahun ke tahun selalu mengikuti pola-pola tertentu yang berdasarkan adat tata kelakuan. Wujud ketiga dari kebudayaan adalah yang biasa disebut kebudayaan fisik dan memerlukan seluruh total dari hasil fisik, dari aktifitas, perbuatan dan karya semua manusia dalam masyarakat, maka sifatnya paling konkrit dan berupa benda-benda yang dapat dilihat, diraba dan

difoto. Ketiga wujud kebudayaan yang tertera diatas dalam kenyataan kehidupan masyarakat tertentu tidak terpisah satu dengan yang lainnya.

Berikut teori dan hasil penelitian yang menjelaskan bahwa kultural atau kebudayaan berpengaruh terhadap perilaku birokrasi:

1. Frederick (dalam Heady, 1998:76), menyatakan bahwa perilaku birokrasi pemerintahan dalam melaksanakan fungsi administrasi yang objektif, diskreasi, presisi dan konsisten ditentukan oleh faktor budaya, sosiologi, psikologis sehingga tercipta patologi fungsi antara kekuasaan birokrasi secara eksternal dengan kepentingan rakyat melalui berbagai kebijakan pelayanan pembinaan dan pengayoman masyarakat.
2. Ari Gede Utama (dalam Anissa Yudi 2011: 3), berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan bahwa relevansi dari perilaku birokrasi dalam pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari keterkaitannya dengan nilai-nilai budaya yang melingkupinya, terjadinya interaksi antara karakteristik individu dengan karakteristik organisasi sebagai variabel pembentuk perilaku yang didasari oleh variasi dan keanekaragaman nilai-nilai budaya yang akan mewarnai variasi pola perilaku birokrasi. Membawa dampak yang luas terhadap birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik.

Pendapat Frederick dan Ari Gede Utama ini mempertegas bahwa kultur atau budaya berpengaruh terhadap perilaku birokrasi dan membawa dampak yang luas terhadap birokrasi selaku penyelenggara pelayanan publik.

Gibson (1994: 83) dalam sebuah penelitian mengenai beberapa kelompok yang berbeda yang melakukan tugasnya berbeda-beda menyatakan:

“Bahwa hubungan interpersonal yang khusus telah membentuk pola keseragaman. Setiap kelompok terbentuk oleh adanya faktor pengikat yang diakui dan ditaati bersama, factor tersebut salah satunya budaya. Walaupun budaya bukanlah perilaku konkrit tetapi dalam kebudayaan mengandung standar normatif untuk perilaku, serta khusus kebudayaan dapat dipandang sebagai cara hidup (*way of life*) yang harus dipelajari. Dalam budaya terdapat nilai-nilai sosial. Keterkaitan budaya akan memberikan andil dalam melaksanakan tugas dalam pemerintahan.”

Meskipun sasaran itu sederhana tetapi untuk mencapainya diperlukan kesungguhan dan syarat-syarat yang seringkali tidak mudah dilakukan, dikarenakan kepuasan manusia sangat berbeda satu dengan yang lain dalam hal tertentu.

Menurut H.A.S Moenir (2006 :197) mengatakan sebagai sasaran utama pelayanan publik terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

a. Tingkah laku yang sopan

Sikap sopan santun yang dimiliki oleh pemberi pelayanan, orang yang menerima pelayanan akan merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan demikian sudah merupakan suatu kepuasan sendiri bagi yang bersangkutan.

b. Cara menyampaikan

Cara menyampaikan sesuatu harus sesuai dengan prinsip sesuai dengan ketentuan yang berlaku, hal ini menghindari penyampaian yang menyimpang, sehingga memungkinkan petugas berbuat penyimpangan lebih jauh.

c. Waktu Penyampaian

Penyampaian hasil olahan yang cepat dan tepat, sangat didambakan setiap orang yang mempunyai permasalahan, hal itu mempunyai nilai sendiri yang tidak dapat dengan barang atau uang.

d. Keramahtamahan

Keramahtamahan dapat diwujudkan melalui:

- Cara pembicaraan wajar, tidak dibuat-buat
- Cukup jelas tidak menimbulkan keraguan
- Disampaikan dengan hati yang tulus dan terbuka
- Gaya bahasa sopan dan benar

Empat indikator yang diutarakan H.A.S Moenir tersebut dalam penelitian ini dijadikan indikator untuk mengukur sikap *Nemui Nyimah* terhadap pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

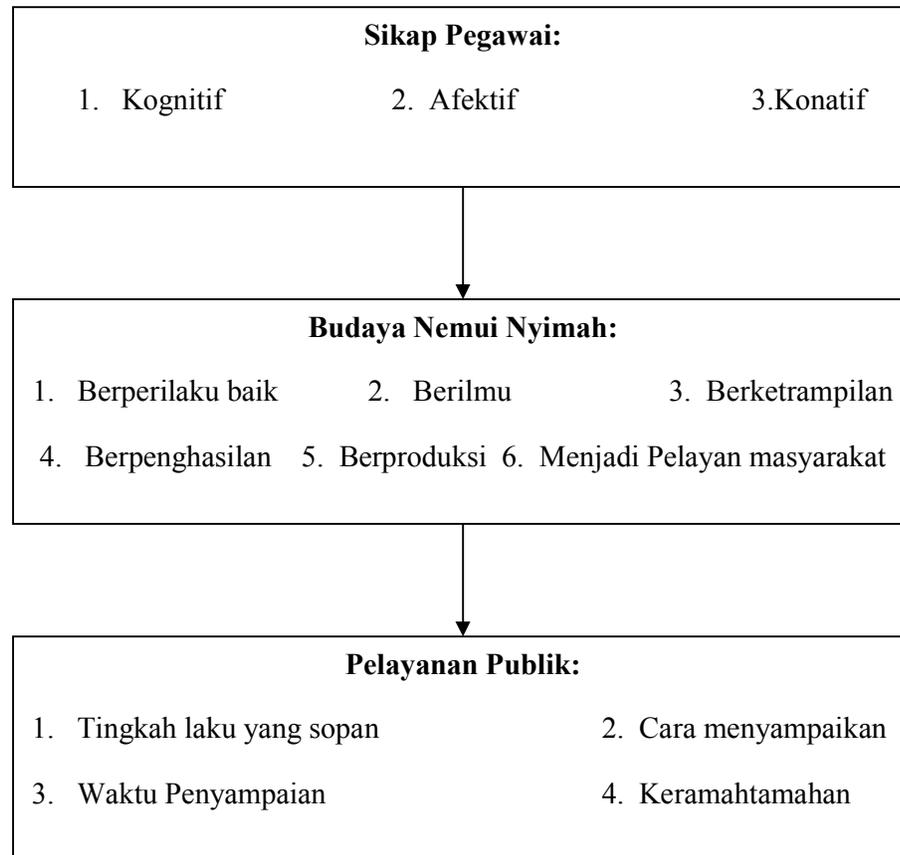
#### **D. Kerangka Pikir**

Pelayanan publik merupakan upaya bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pencapaian pelayanan publik yang diharapkan dan didambakan masyarakat, perlu adanya penerapan budaya yang harus dipahami oleh pegawai. Penelitian ini akan melihat penerapan sikap budaya *Nemui Nyimah* yang ada pada diri masing-masing pegawai yang diukur dengan 3 aspek yaitu, aspek kognitif (pengetahuan), aspek afektif (perasaan), dan aspek konatif (tindakan). Pelayanan yang sopan, ramah dan terbuka merupakan hal yang didambakan oleh masyarakat, sehingga masyarakat mengharapkan dapat dijalkannya asas, standar, prinsip, sasaran pelayanan publik dapat diberlakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Pengembangan budaya merupakan hal yang harus dijalankan dan dimiliki tiap-tiap pegawai. Sikap masyarakat yang semakin kritis terhadap kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah itu sendiri mengingat Disdukcapil adalah dibidang pelayanan publik. Penerapan budaya *Nemui*

Nyimah dalam pelayanan publik diukur oleh 6 aspek budaya Nemui Nyimah yaitu, berperilaku baik, berilmu, berketrampilan, berpenghasilan, berproduksi, dan menjadi pelayan masyarakat, maka akan menimbulkan suatu bentuk sikap budaya terhadap pelayanan publik.

Ke enam aspek tersebut dipakai untuk melihat penerapan sikap tentang standar pelayanan publik tentang tingkah laku yang sopan, cara menyampaikan, waktu penyampaian, dan keramahtamahan, maka setelah digabungkan kedua aspek tersebut maka akan diketahui penerapan sikap budaya Nemui Nyimah dalam pelayanan publik di kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Apakah mereka menyetujui atau bahkan menolak adanya budaya tersebut.

Adapun yang menjadi kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir**