

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Disdukcapil berjumlah 30 orang yang merupakan suku asli Lampung. Berdasarkan kuisisioner yang telah disebar dapat diketahui identitas responden yang mengisi kuisisioner. Karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat berdasarkan jenis kelamin responden, usia, pendidikan dan pekerjaan responden.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Distribusi jenis kelamin dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Responden Berdasar Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentasi (%)
1	Laki-laki	16	53,3
2	Perempuan	14	46,7
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Tabel 6 di atas, memberikan informasi kecenderungan peneliti mendapat data lebih banyak yang ditemui adalah laki-laki dikarenakan mayoritas pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah adalah laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Gabriel Almond dan Verba (1984) membagi usia penduduk ke dalam tiga bagian yaitu: (1) Umur Muda : 17-35 tahun, (2) Umur Dewasa : 36-54 tahun, dan (3) Umur Tua : 55 tahun ke atas. Pembagian usia responden ini didasari asumsi produktivitas masyarakat dalam perekonomian.

Gambaran umum mengenai usia responden dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 7. Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No.	Usia (Tahun)	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	17-35	7	23,3
2.	36-54	23	76,7
3.	55 tahun ke atas	0	0
Total		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel di atas, jumlah responden di dominasi oleh responden pada rentang usia 36-54 yang tergolong usia produktif dan pada umumnya memiliki daya ingat dan daya tangkap yang baik serta memiliki kedewasaan dalam berfikir.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan memberikan pengaruh penting terhadap pembentukan sikap dan perilaku seseorang, karena semakin tinggi pendidikan seseorang maka semakin tinggi pula pengetahuannya dan pengalamannya, sehingga pendidikan dapat memberikan perbedaan terhadap suatu perilaku atau sikap seseorang.

Gambaran mengenai pendidikan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 8. Jumlah responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Pendidikan	Frekuensi	Persentasi (%)
1.	SD/Sederajat	0	0
2.	SMP/Sederajat	0	0
3.	SMA/Sederajat	1	3,3
4.	Diploma/Sarjana/Magister	29	96,7
Total		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan hasil di atas, responden memiliki jenjang pendidikan yang baik, dengan demikian responden diatas dapat memahami pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti dalam melihat aspek penerapan sikap budaya dalam pelayanan publik.

B. Hasil dan Pembahasan Tentang Penerapan Sikap Budaya Nemui Nyimah

Pegawai

Penelitian yang telah dilakukan peneliti dengan judul Penerapan Budaya Nemui Nyimah Dalam Pelayanan Publik mulai menampilkan hasil yang sesuai dengan metodologi yaitu penerapan deskriptif kuantitatif. Hasil yang didapat dari kuisisioner yang disebarkan sebanyak 30 buah kepada pegawai yang beretnis Lampung, dilihat dari tiga aspek sikap antara lain aspek kognitif (pengetahuan), aspek afektif (perasaan) dan aspek kognatif (tindakan) dapat dilihat sebagai berikut:

1. Aspek Kognitif

Aspek kognitif atau yang berkaitan dengan pengetahuan seseorang merupakan variabel utama dalam memberikan sebuah penyikapan terhadap situasi atau fenomena pegawai yang terjadi. Penelitian ini mendistribusikan beberapa indikator penunjang aspek kognitif yakni sebagai berikut:

a. Pengetahuan Pegawai Tentang Adanya Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan pertama yaitu pengetahuan pegawai tentang adanya sikap budaya nemui nyimah pada diri pegawai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Distribusi Jawaban Pengetahuan Pegawai Tentang adanya Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat tahu	5	16,7
2	Tahu	8	26,7
3	Kurang Tahu	7	23,3
4	Tidak Tahu	9	30
5	Sangat Tidak Tahu	1	3,3
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 9, dapat diketahui bahwa sebanyak 5 orang atau 16,7 responden menjawab sangat tahu tentang adanya budaya nemui nyimah, 8 orang responden atau 26,7 % menjawab tahu, 7 orang atau 23,3% menjawab kurang tahu, 9 orang responden atau 30 % menjawab tidak tahu, dan 1 orang atau 3,3 % menjawab sangat tidak tahu. Berdasarkan data diatas, maka dapat dikatakan bahwa 43,4 % pegawai mengetahui adanya sikap budaya nemui nyimah.

Pengetahuan pegawai tentang adanya budaya nemui nyimah dikarenakan bahwa mayoritas pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah adalah beretnis Lampung, mereka mengetahui apa itu arti dari budaya nemui nyimah sehingga mengetahui adanya budaya nemui nyimah tersebut.

b. Pengetahuan Pegawai Tentang Butir-butir Budaya Nemui Nyimah

Responden yang mengetahui isi butir-butir nemui nyimah dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Distribusi Jawaban Pengetahuan Pegawai Tentang Butir-butir Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat tahu	1	3,3
2	Tahu	8	26,7
3	Kurang Tahu	8	26,7
4	Tidak Tahu	9	30
5	Sangat Tidak Tahu	4	13,3
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 10 dikatakan bahwa 1 orang atau 3,3 % responden menjawab sangat tahu tentang isi butir-butir budaya nemui nyimah, 8 orang responden atau 26,7 % menjawab tahu, 8 orang responden atau 26,7 % menjawab kurang tahu, 9 responden atau 30 % menjawab tidak tahu, dan 4 orang responden atau 13,3% menjawab sangat tidak tahu.

Berdasarkan pengamatan peneliti dengan memberikan pertanyaan terbuka terhadap responden, dikatakan bahwa responden yang menjawab tidak tahu atau sangat tidak tahu tentang butir-butir budaya nemui nyimah ini adalah

mereka yang tidak mendalami kebudayaannya sendiri. Responden yang tahu atau sangat tahu umumnya adalah yang merupakan yang asal tinggalnya masih menerapkan kebudayaan adat Lampung.

c. Pengetahuan Masyarakat Tentang Alasan Diterapkannya Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan ketiga yaitu pengetahuan pegawai tentang alasan diterapkannya budaya nemui nyimah pada diri pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 11. Distribusi Jawaban Pengetahuan Pegawai Tentang Alasan Diterapkannya Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat tahu	6	20
2	Tahu	3	10
3	Kurang Tahu	9	30
4	Tidak Tahu	8	26,7
5	Sangat Tidak Tahu	4	13,3
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 11 diatas, dapat dikatakan bahwa 6 orang atau 20 % responden menjawab sangat tahu, 3 orang atau 10 % responden menjawab tahu, 9 responden atau 30 % menjawab kurang tahu, 8 responden atau 26,7 % menjawab tidak tahu, dan 4 orang responden atau 13,3% menjawab sangat tidak tahu.

Berdasarkan penelitian, pegawai yang mengetahui alasan diterapkannya budaya nemui nyimah adalah mereka yang mengetahui apa arti dari nemui nyimah tersebut. 30 % yang menjawab sangat tahu dan tahu mereka menganggap alasan diterapkannya budaya nemui nyimah ini adalah sebagai

jati diri orang Lampung tersebut yang harus dimiliki oleh orang yang beretnis Lampung.

d. Pengetahuan Pegawai Tentang Maksud dan Tujuan dari Penerapan Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan keempat yaitu pengetahuan pegawai tentang maksud dan tujuan penerapan budaya nemui nyimah pada diri pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 12. Distribusi Jawaban Pengetahuan Pegawai Tentang Maksud dan Tujuan Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat tahu	3	10
2	Tahu	7	23,3
3	Kurang Tahu	6	20
4	Tidak Tahu	5	16,7
5	Sangat Tidak Tahu	9	30
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 12 diatas, maka diketahui bahwa 3 orang responden atau 10% menjawab sangat tahu maksud dan tujuan diterapkannya budaya nemui nyimah ini, 7 orang atau 23,3% menjawab tahu, sedangkan 6 orang atau 20% menjawab kurang tahu, 5 orang responden atau 16,7% menjawab tidak tahu, dan 9 orang atau 30% menjawab sangat tidak tahu.

Maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah ini adalah adanya rasa saling menghormati satu sama lain dengan tindakan keramah tamahan dan kesopan santunan yang dimiliki pegawai dan adanya rasa saling menghargai diantara keduanya. Budaya nemui nyimah ini diharapkan dapat

memberikan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat yang sesuai dengan isi butir budaya nemui nyimah.

e. Pengetahuan Pegawai Tentang Dampak Positif dan Negatif dari penerapan Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan kelima yaitu pengetahuan pegawai tentang dampak positif dan negatif dari penerapan budaya nemui nyimah, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 13. Distribusi Jawaban Pengetahuan Pegawai Tentang Dampak Positif dan Negatif dari Penerapan Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat tahu	6	20
2	Tahu	6	20
3	Kurang Tahu	5	16,7
4	Tidak Tahu	8	26,6
5	Sangat Tidak Tahu	5	16,7
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 13 dapat diketahui bahwa 6 orang atau 20% responden menjawab sangat tahu dampak positif dan negatif dari budaya nemui nyimah, 6 orang atau 20% responden menjawab tahu, 5 orang atau 16,7% responden menjawab kurang tahu, sedangkan 8 orang atau 26,6 % responden menjawab tidak tahu, dan 5 orang atau 16,7 % responden menjawab sangat tidak tahu. Tabel diatas menggambarkan bahwa sebagian pegawai mengetahui dampak positif dan negatif dari penerapan budaya nemui nyimah ini. Responden yang tidak mengetahui dampak positif maupun dampak negatif penerapan budaya nemui nyimah mencapai 40 % dari total seluruh responden yang ada. Pegawai

seharusnya mengetahui apa yang akan terjadi apabila penerapan budaya dilakukan, baik dampak positif dan negatif.

Berdasarkan hasil penelitian, dampak positif dari penerapan budaya nemui nyimah tersebut adalah dapat mempererat tali persaudaraan dan dapat menjaga tali silaturahmi antara pegawai dengan masyarakat. Pegawai yang tidak mengetahui dampak penerapan tersebut dikarenakan kurang respon atau kurang tanggapnya terhadap budaya nemui nyimah tersebut.

f. Analisa Data Sikap Kognitif

Sikap kognitif pada penelitian ini merupakan kecenderungan pegawai yang mempunyai pengetahuan yang dapat mempengaruhi tanggapan orang lain terhadap sikap pegawai yang berdasarkan dengan budaya nemui nyimah. Pengetahuan pegawai dalam penelitian ini meliputi pengetahuan pegawai tentang adanya budaya nemui nyimah, isi butir-butir nemui nyimah, alasan diterapkannya budaya nemui nyimah, maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah, dampak positif dan negatif budaya nemui nyimah.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap responden dari aspek kognitif digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 21/150 \times 100 \% = 14 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 32/150 \times 100 \% = 21,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 35/150 \times 100 \% = 23,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 39/150 \times 100 \% = 26 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 23/150 \times 100 \% = 15,3 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan persentase di atas dapat diketahui bahwa tindakan pegawai terhadap penerapan budaya nemui nyimah mengenai adanya budaya nemui nyimah, butir-butir, alasan, maksud dan tujuan, dampak, mencapai jumlah 14 % responden menjawab sangat tahu, 21,3 % responden menjawab tahu, 23,3 % responden menjawab kurang tahu, 26 % menjawab tidak tahu, dan 15,3 % responden menjawab sangat tidak tahu.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator responden terhadap penerapan budaya nemui nyimah pegawai dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek kognitif NT= 23 NR= 10 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 5 kategori, masuk kedalam kategori 1. Sangat tinggi, 2. Tinggi, 3. Sedang, 4. Rendah, 5. Sangat Rendah, sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{23 - 10}{5}$$

I = 2,6 dibulatkan menjadi 3 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

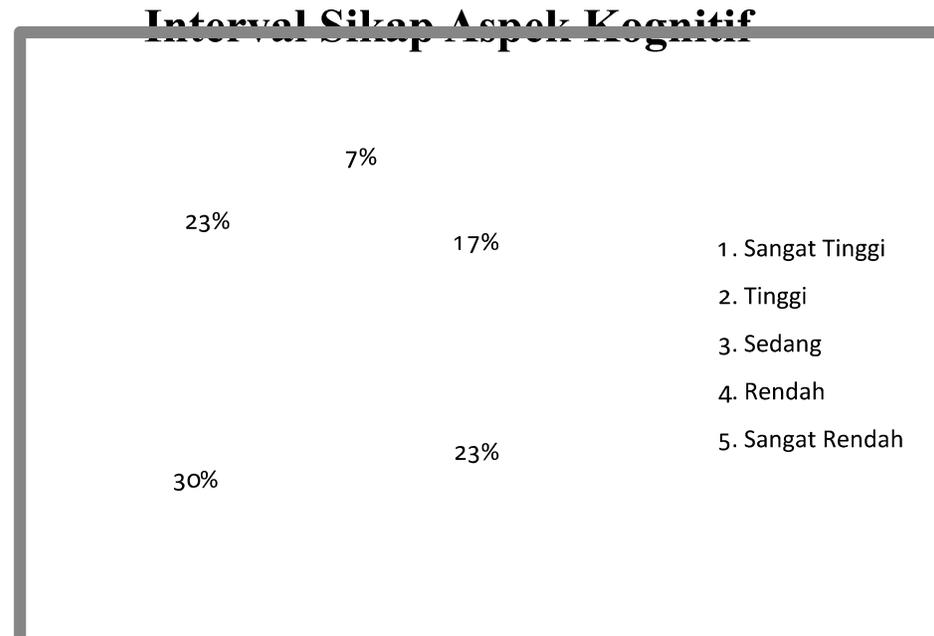
Tabel 14. Interval Komponen Sikap Responden dari Aspek Kognitif

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	21 – 23	2	6,7
2	18 – 20	5	16,7
3	15 – 17	7	23,3
4	12 – 14	9	30
5	9 – 11	7	23,3
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan Tabel 14, dikatakan bahwa 2 responden atau 6,7 % memiliki skor antara 21 – 23 masuk ke dalam kategori sangat tinggi tingkat pengetahuannya, 5 responden atau 16,7 % memiliki skor antara 18 – 20 masuk ke dalam kategori tinggi, 7 responden atau 23,3 % memiliki skor 15-17 masuk ke dalam kategori sedang, dan 9 responden atau 30 % masuk ke kategori rendah, serta 7 responden atau 23,3 % masuk kategori sangat rendah. Aspek kognitif pada penelitian ini meliputi pengetahuan pegawai mengenai budaya nemui nyimah, butir-butir nemui nyimah, alasan , maksud dan tujuan, dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan dari budaya tersebut.

Hasil perhitungan aspek kognitif pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 2. Kategori Sikap Responden dari Aspek Kognitif Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 2 diatas, kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori rendah yaitu sebanyak 30 %. Rendahnya pengetahuan budaya nemui nyimah pegawai dikarenakan kurangnya pemahaman tentang budaya asli Lampung tersebut dan tidak dijalankan adanya budaya nemui nyimah, sehingga tidak respon dan tanggapnya pegawai terhadap budayanya sendiri.

2. Aspek Afektif

Komponen sikap afektif merupakan hal yang berkaitan dengan perasaan, emosional, yang menentukan apakah individu tersebut setuju atau tidak setuju, suka atau tidak suka, baik atau tidak baik, dan lain sebagainya. Aspek emosional inilah yang biasanya berakar paling dalam sebagai komponen sikap dan

merupakan aspek paling bertahan terhadap pengaruh-pengaruh yang mungkin akan merubah sikap seseorang.

a. Perasaan Pegawai Tentang Penerapan Sikap Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan pertama yaitu perasaan pegawai tentang penerapan sikap budaya nemui nyimah pada diri masing-masing pegawai, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 15. Distribusi Jawaban Perasaan Pegawai Tentang Penerapan Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	16,7
2	Setuju	7	23,3
3	Kurang setuju	12	40
4	Tidak setuju	5	16,7
5	Sangat tidak setuju	1	3,3
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 15 diatas, dapat dikatakan bahwa 5 orang responden atau 16,7 % menjawab sangat setuju, 7 orang atau 23,3 % responden menjawab setuju, 12 orang responden atau 40 % menjawab kurang setuju, sedangkan 5 orang responden atau 16,7 % menjawab tidak setuju dan 1 orang responden atau 3,3 % menjawab sangat tidak setuju.

Responden yang menyatakan tidak setuju terhadap penerapan budaya nemui nyimah ini berasumsi bahwa bertindak sopan dan ramah tidak hanya dapat tercermin dari budaya nemui nyimah, melainkan karena terbiasa dengan perilaku kehidupan sehari-hari. Responden yang menyetujui dengan adanya

penerapan budaya nemui nyimah ini berasumsi bahwa budaya nemui nyimah memang harus diterapkan di kehidupan sehari-hari, agar terciptanya kerukunan antar sesama.

b. Perasaan Pegawai Tentang Alasan Diterapkannya Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan kedua yaitu perasaan pegawai tentang alasan diterapkannya budaya nemui nyimah pada diri pegawai, dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel 16. Distribusi Jawaban Perasaan Pegawai Tentang Alasan Diterapkannya Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	2	6,7
2	Setuju	2	6,7
3	Kurang setuju	4	13,3
4	Tidak setuju	13	43,3
5	Sangat Tidak setuju	9	30
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 16, dapat diketahui 2 orang responden atau 6,7 % menjawab sangat setuju, 2 orang atau 6,7 % responden menjawab setuju, 4 orang atau 13,3 % responden menjawab kurang setuju, 13 orang responden atau 43,3 % menjawab tidak setuju, dan 9 orang responden atau 30 % menjawab sangat tidak setuju.

Pegawai yang menyetujui alasan diterapkan budaya nemui nyimah ini merupakan pegawai yang mengerti dan tahu apa arti dan makna dari nemui nyimah itu sendiri sehingga mereka menyetujui budaya nemui nyimah

diberlakukan, sedangkan menurut penelitian responden yang tidak menyetujuinya bukan berarti mereka tidak mengerti makna nemui nyimah itu sendiri, hanya mereka menganggap untuk berlaku baik, sopan dan ramah tidak saja hanya bisa dilihat dari budaya nemui nyimah saja, bisa dilihat dari cara bergaul dan penyebab lingkungan sekitar.

c. Perasaan Pegawai Tentang Isi Butir-butir Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan ketiga yaitu perasaan pegawai tentang isi butir-butir nemui nyimah yang berisi tentang berperilaku baik, berilmu, berketrampilan, berprestasi, berproduksi, menjadi pelayan masyarakat, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 17. Distribusi Jawaban Perasaan Pegawai Tentang Isi Butir-butir Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	2	6,7
2	Setuju	2	6,7
3	Kurang setuju	9	30
4	Tidak setuju	9	30
5	Sangat Tidak setuju	8	26,6
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 17 dapat, diketahui bahwa 2 orang atau 6,7 % responden sangat setuju dengan adanya isi butir-butir nemui nyimah, 2 orang atau 6,7 % responden menjawab setuju, 9 orang responden atau 30 % menjawab kurang setuju, 9 orang atau 30 % responden menjawab tidak setuju, dan 8 orang atau 26,6 % responden menjawab sangat tidak setuju.

Berdasarkan penelitian yang ditemukan peneliti di lapangan bahwa responden yang menyetujui adalah responden yang mengetahui benar isi dari kandungan butir-butir nemui nyimah tersebut yaitu, berperilaku baik, berilmu, berketrampilan, berprestasi, berproduksi dan menjadi pelayan masyarakat. Responden yang tidak menyetujui beranggapan untuk menjadi seseorang yang ramah, sopan dan santun tidak hanya bisa dilihat dari aspek berilmu, berketrampilan, dan berprestasi, ada yang beranggapan bahwa tata bicara dan tingkahlaku adalah hal yang bisa mengukur keramah tamahan dan kesopansantunan seseorang

d. Perasaan Pegawai Tentang Maksud dan Tujuan dari Penerapan Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan keempat yaitu, perasaan pegawai tentang maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 18. Distribusi Jawaban Perasaan Pegawai Tentang Maksud dan Tujuan Penerapan Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat setuju	5	16,7
2	Setuju	5	16,7
3	Kurang setuju	10	33,3
4	Tidak setuju	6	20
5	Sangat Tidak setuju	4	13,3
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 18 dapat dikatakan bahwa 5 orang responden atau 16,7 % menjawab sangat setuju dengan maksud dan tujuan penerapan budaya nemui nyimah, 5 orang atau 16,7 % responden menjawab setuju, 10 orang responden

atau 33,3 % menjawab kurang setuju, 6 orang responden atau 20 % menjawab tidak setuju, dan sisanya sebanyak 4 orang responden atau 13,3 % menjawab sangat tidak setuju.

Responden yang menyetujui maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah ini adalah mereka yang beranggapan bahwa dengan mengerti dan paham arti dan makna dari budaya nemui nyimah ini akan adanya rasa saling menghormati dan dihormati, menghargai dan dihargai karena keramahtamahan yang diberikan satu sama lainnya, sehingga akan terbentuknya keharmonisan sesama manusia. Responden yang kurang setuju dengan maksud dan tujuan penerapan budaya ini adalah mereka yang tidak menyetujui dengan isi kandungan butir-butir budaya nemui nyimah tersebut.

e. Perasaan Pegawai Tentang Penerapan Budaya Nemui Nyimah di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung

Pertanyaan kelima yaitu perasaan pegawai tentang penerapan budaya nemui nyimah di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 19. Distribusi Jawaban Perasaan Pegawai Tentang Penerapan Budaya Nemui Nyimah di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat memenuhi	5	16,7
2	Memenuhi	10	33,3
3	Kurang memenuhi	10	33,3
4	Tidak memenuhi	5	16,7
5	Sangat Tidak memenuhi	0	0
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 19, dapat diketahui bahwa 5 orang responden atau 16,7 % pegawai Disdukcapil menjawab sangat memenuhi kriteria dalam menjalankan budaya nemui nyimah, 10 orang atau 33,3 % responden menjawab memenuhi, 10 orang responden atau 33,3 % menjawab kurang memenuhi, sedangkan 5 orang responden atau 16,7 menjawab tidak memenuhi dan tidak ada yang menjawab sangat tidak memenuhi.

Sebagian pegawai yang menjawab bahwa diri mereka memenuhi kriteria budaya nemui nyimah beranggapan bahwa mereka memiliki budaya nemui nyimah dalam diri mereka walaupun tidak semua butir-butir nemui nyimah mereka paham dan mengerti akan maksud dan maknanya. Pegawai yang tidak menyetujui beranggapan bahwa budaya nemui nyimah belum seluruhnya diterapkan oleh pegawai dikarenakan kurang pemahannya akan kebudayaan Lampung dan kurang memiliki rasa akan budaya sendiri.

f. Analisis Data Sikap Afektif

Sikap afektif dalam penelitian ini merupakan kecenderungan untuk merasakan atau timbal balik perasaan setelah mengetahui adanya penerapan budaya nemui nyimah. Perasaan pegawai tersebut meliputi, perasaan pegawai tentang adanya penerapan sikap budaya nemui nyimah, alasan diterapkannya, isi butir-butir nemui nyimah, maksud dan tujuan dari pemberlakuan budaya nemui nyimah dan pemenuhan kriteria pegawai dalam menerapkan budaya nemui nyimah.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap responden dari aspek afektif digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 19/150 \times 100 \% = 12,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 26/150 \times 100 \% = 17,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 45/150 \times 100 \% = 30 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 38/150 \times 100 \% = 25,4 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 22/150 \times 100 \% = 14,6 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan persentase di atas dapat diketahui bahwa perasaan pegawai terhadap penerapan budaya nemui nyimah mengenai adanya adanya penerapan sikap budaya nemui nyimah, alasan diterapkannya, isi butir-butir nemui nyimah, maksud dan tujuan dari pemberlakuan budaya nemui nyimah dan pemenuhan kriteria pegawai dalam menerapkan budaya nemui nyimah, mencapai jumlah 12,7 % responden menjawab sangat menyetujui, 17,3 % responden menjawab tsetuju, 30 % responden menjawab

kurang setuju, 25,4 % menjawab tidak setuju, dan 14,6 % responden menjawab sangat tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator afektif responden terhadap penerapan budaya nemui nyimah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek kognitif NT= 24 NR= 9 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 5 kategori, masuk kedalam kategori 1. Sangat tinggi, 2. Tinggi, 3. Sedang, 4. Rendah, 5. Sangat Rendah, sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{24 - 9}{5}$$

I = 3 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

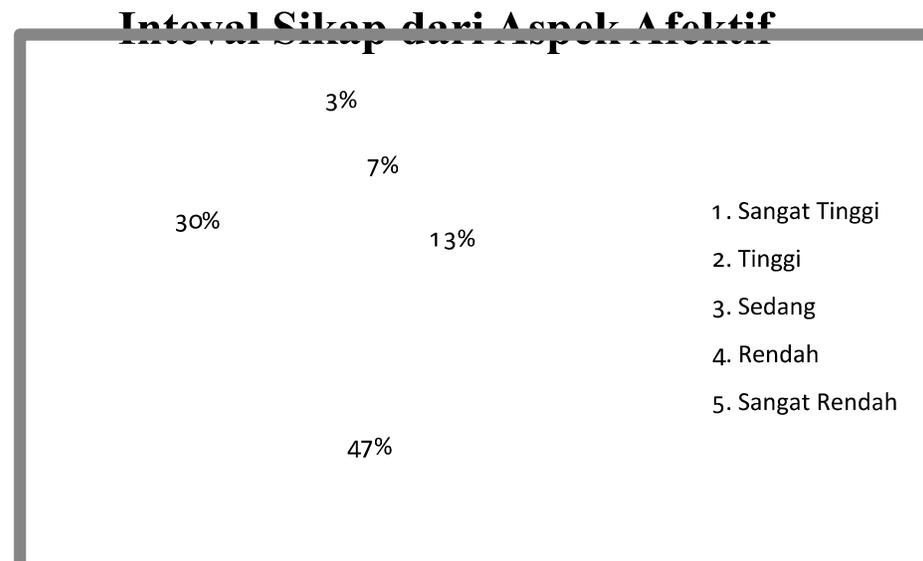
Tabel 20. Interval Komponen Sikap Responden dari Aspek Afektif

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	22 – 24	1	3,3
2	19 – 21	2	6,7
3	16 – 18	4	13,3
4	13 – 15	14	46,7
5	9 – 12	9	30
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 20, dapat dikatakan bahwa 1 responden atau 3,3 % memiliki skor antara 22 – 24 masuk ke dalam kategori sangat tinggi, 2 responden atau 6,7 % memiliki skor antara 19 – 21 masuk ke dalam kategori tinggi, 4 responden atau 13,3 % memiliki skor 16 - 18 masuk ke dalam kategori sedang, dan 14 responden atau 46,7 % memiliki skor 13 - 15 masuk ke kategori rendah, serta 9 responden atau 30 % masuk kategori sangat rendah. Aspek afektif pada penelitian ini tentang adanya penerapan sikap budaya nemui nyimah, alasan diterapkannya, isi butir-butir nemui nyimah, maksud dan tujuan dari pemberlakuan budaya nemui nyimah dan pemenuhan kriteria pegawai dalam menerapkan budaya nemui nyimah.

Perhitungan aspek afektif pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 3. Kategori Sikap Responden dari Aspek Afektif Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 3 diatas, kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori rendah yaitu sebanyak 46,7 % dikarenakan responden tidak menerapkan budaya nemui nyimah dalam kehidupan sehari-hari, tidak pahamnya dan rasa kurang memiliki responden atas kebudayaan Lampung tersebut.

3. Aspek Konatif

Aspek selanjutnya yang digunakan dalam pengukuran sikap pegawai dalam budaya adalah aspek konatif. Aspek konatif merupakan aspek yang

kecenderungan untuk berbuat sesuatu terhadap suatu kondisi atau keadaan dimana adanya dorongan dari diri sendiri sehingga menghasilkan sikap.

a. Tindakan Pegawai Tentang Penerapan Sikap Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan pertama yaitu tindakan pegawai tentang penerapan budaya nemui nyimah pada diri pegawai, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 21. Distribusi Jawaban Tindakan Pegawai Tentang Penerapan Sikap Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat mendukung	4	13,3
2	Mendukung	11	36,7
3	Kurang mendukung	11	36,7
4	Tidak mendukung	4	13,3
5	Sangat Tidak mendukung	0	0
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 21, dapat diketahui bahwa 4 orang responden atau 13,3 % pegawai menjawab sangat mendukung adanya penerapan sikap budaya nemui nyimah, 11 orang responden atau 36,7 % menjawab mendukung, 11 orang responden atau 36,7 % menjawab kurang mendukung, sedangkan 4 orang responden atau 13,3 menjawab tidak mendukung dan tidak ada yang menjawab sangat tidak mendukung.

Berdasarkan hasil penelitian, responden yang menjawab sangat mendukung dan mendukung adanya penerapan sikap budaya nemui nyimah dalam diri masing-masing pegawai beranggapan dengan adanya budaya nemui nyimah dalam diri pegawai akan menghindari dari hal-hal yang tidak diinginkan,

menghindarkan dari perselisihan antara sesama. Responden yang menjawab kurang mendukung dan tidak mendukung beranggapan bahwa setiap tindakan tidak harus dapat diukur oleh budaya nemui nyimah yang ada.

b. Tindakan Masyarakat Tentang Alasan Penerapan Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan kedua yaitu, mengenai alasan pegawai dalam penerapan budaya nemui nyimah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 22. Distribusi Jawaban Tindakan Pegawai Tentang Alasan Penerapan Sikap Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat mendukung	5	16,7
2	Mendukung	6	20
3	Kurang mendukung	8	26,7
4	Tidak mendukung	9	30
5	Sangat Tidak mendukung	2	6,6
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 22 diatas, dapat diketahui bahwa 5 orang responden atau 16,7 % sangat mendukung dengan adanya alasan penerapan budaya nemui nyimah, 6 orang responden atau 20 % menjawab mendukung, 8 orang responden atau 26,7 % menjawab kurang mendukung, sedangkan 9 orang responden atau 30 % menjawab tidak mendukung, dan 2 orang responden atau 6,6 % menjawab sangat tidak mendukung.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti menemukan alasan responden yang mendukung maupun yang menolak penerapan budaya nemui nyimah

diterapkan di dalam diri masing-masing pegawai yaitu, responden yang mendukung menganggap bahwa budaya nemui nyimah memang harus diterapkan bagi seluruh masyarakat yang asli bertenis Lampung, yang menggambarkan bahwa itulah jati diri masyarakat Lampung. Responden yang menolak beranggapan masyarakat Lampung mempunyai banyak kebudayaan yang bisa dilihat dari berbagai sudut yang bisa dijadikan sebagai pedoman hidup.

c. Tindakan Pegawai Tentang Maksud dan Tujuan Penerapan Budaya Nemui Nyimah

Pertanyaan ketiga yaitu mengenai tindakan pegawai tentang maksud dan tujuan penerapan budaya nemui nyimah pada diri pegawai, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 23. Distribusi Jawaban Tindakan Pegawai Tentang Maksud dan Tujuan dari Penerapan Budaya Nemui Nyimah

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat mendukung	6	20
2	Mendukung	4	13,3
3	Kurang mendukung	6	20
4	Tidak mendukung	9	30
5	Sangat Tidak mendukung	5	16,7
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 23, dapat diketahui bahwa 6 orang responden atau 20 % mengatakan sangat mendukung maksud dan tujuan budaya nemui nyimah ini diterapkan, 4 orang atau 13,3 % responden menjawab mendukung, 6 orang responden atau 20 % mengatakan kurang mendukung, sedangkan 9 orang

responden atau 30 % mengatakan tidak mendukung, dan 5 orang responden atau 16,7 % mengatakan sangat tidak mendukung.

Responden yang sangat mendukung dan mendukung maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah ini pada diri masing-masing pegawai ini karena mereka memahami benar dengan adanya isi budaya nemui nyimah tersebut, sedangkan responden yang menjawab kurang mendukung, tidak mendukung dan sangat tidak mendukung dikarenakan minimnya pemahaman mereka terhadap apa maksud dan makna isi budaya nemui nyimah.

d. Analisis Data Sikap Konatif

Sikap konatif dalam penelitian ini merupakan kecenderungan pegawai terhadap penerapan budaya nemui nyimah dalam diri masing-masing pegawai. Tindakan pegawai menurut penelitian ini meliputi, tindakan dukungan terhadap penerapan budaya nemui nyimah, alasan penerapan, dan maksud dan tujuan dari budaya nemui nyimah tersebut.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap responden dari aspek konatif digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 15/90 \times 100 \% = 16,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 21/90 \times 100 \% = 23,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 25/90 \times 100 \% = 27,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 22/90 \times 100 \% = 24,4 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 7/90 \times 100 \% = 7,8 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan persentase di atas dapat diketahui bahwa tindakan pegawai terhadap penerapan budaya nemui nyimah pada diri masing-masing pegawai mengenai adanya adanya dukungan penerapan sikap budaya nemui nyimah, alasan diterapkannya, maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah mencapai jumlah 16,7 % responden menjawab sangat setuju, 23,3 % responden menjawab setuju, 27,7 % responden menjawab kurang setuju, 24,4 % menjawab tidak setuju, dan 7,8 % responden menjawab sangat tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator konatif responden dalam penerapan budaya nemui nyimah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek konatif NT= 24 NR= 9 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 3 kategori, masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{13 - 5}{3}$$

I = 2,66, dibulatkan menjadi 3 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

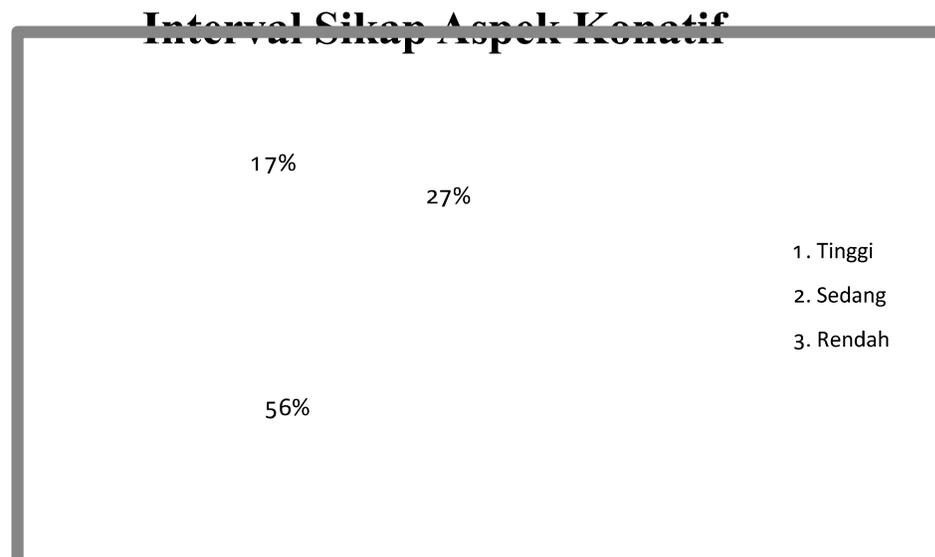
Tabel 24. Interval Komponen Sikap Responden dari Aspek Konatif

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	11 – 13	8	26,7
2	8 – 10	17	56,6
3	5 – 7	5	16,7
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 24, dapat dikatakan bahwa 8 responden atau 26,7 % memiliki skor antara 11 – 13 masuk kedalam kategori tinggi, 17 responden atau 56,6 % memiliki skor antara 8 – 10 masuk kedalam kategori sedang, dan 5 responden atau 16,7 % masuk kedalam kategori rendah memiliki skor 5 – 7. Aspek konatif pada penelitian ini tentang adanya dukungan penerapan sikap budaya nemui nyimah, alasan diterapkannya, maksud dan tujuan dari penerapan budaya nemui nyimah bagi diri masing-masing pegawai.

Hasil perhitungan aspek konatif pegawai di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4. Kategori Sikap Responden dari Aspek Konatif Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 4 di atas, kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori sedang yaitu sebanyak 56,6 %, dikarenakan tidak memahami dan memaknai budaya nemui nyimah, responden mengabaikan budaya asli Lampung, jika saja para responden lebih ingin memahami dan mendalami apa arti dari budaya nemui nyimah tersebut, peneliti dapat memastikan bahwa banyak responden yang mengerti akan penerapan budaya nemui nyimah.

3. Analisis Aspek Secara Keseluruhan

Penerapan sikap budaya nemui nyimah dalam penelitian ini adalah kecenderungan pegawai yang mempunyai pengaruh tertentu terhadap tanggapan orang lain untuk menilai objek dalam budaya. Peneliti mengkaji komponen penerapan sikap budaya nemui nyimah dalam diri masing-masing pegawai,

dimana komponen sikap tersebut terdiri dari komponen kognitif (pengetahuan), komponen afektif (perasaan), dan komponen konatif (tindakan).

Sikap kognitif dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana pengetahuan pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah tentang budaya nemui nyimah. Berdasarkan hasil penelitian, rendahnya pengetahuan tentang penerapan budaya nemui nyimah dikarenakan kurangnya pemahaman tentang budaya asli Lampung tersebut dan tidak dijalankan adanya budaya nemui nyimah, sehingga tidak respon dan tanggapnya pegawai terhadap budayanya sendiri, yang dimana seharusnya budaya nemui nyimah diterapkan oleh pegawai beretnis Lampung. Hasil yang di dapat dilapangan peneliti melihat faktor ketidak perdulian terhadap terhadap budaya Lampung, lunturnya budaya asli Lampung ini disebabkan minimnya pengetahuan dan masuknya budaya luar sehingga para responden meninggalkan budaya asli mereka.

Sikap afektif dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana perasaan pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah tentang penerapan budaya nemui nyimah. Berdasarkan hasil penelitian sikap responden adalah rendah karena pegawai tidak menyetujui dengan adanya budaya nemui nyimah yang seharusnya diterapkan didalam diri pegawai. Hasil yang didapat di lapangan, peneliti melihat faktor tidak pahamnya akan isi dari nemui nyimah dan rasa kurang memiliki atas kebudayaan Lampung tersebut.

Sikap konatif dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana tindakan budaya nemui nyimah pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar pegawai tidak sepenuhnya menjalankan tindakan penerapan budaya nemui nyimah, dikarenakan pada dasarnya responden tidak menerapkan budaya nemui nyimah itu dalam kehidupan sehari-hari dan ketidak perdulian terhadap budaya Lampung. Hasil yang didapatkan di lapangan, peneliti melihat faktor yang menyebabkan sebagian responden tidak mendukung tentang tindakan penerapan budaya nemui nyimah dikarenakan responden tidak memahami dan memaknai budaya nemui nyimah, responden mengabaikan budaya asli Lampung tersebut.

Mengukur sikap kognitif, sikap afektif, dan sikap konatif peneliti kemudian menganalisis sikap secara keseluruhan. Selanjutnya untuk mengetahui sikap budaya nemui nyimah pegawai pada diri masing-masing pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari keseluruhan aspek NT= 54 NR= 31 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori, yaitu positif dan negatif, sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{54 - 31}{2}$$

I = 11,5, dibulatkan menjadi 11 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

$$\text{Positif} \geq 43$$

$$\text{Negatif} = 31 - 42$$

Tabel 25. Kategori Sikap Responden Secara Keseluruhan

No	Kategori	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Positif	4	13,3
2	Negatif	26	86,7
Total		30	100

Sumber: Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 25, dapat diketahui bahwa sikap responden secara keseluruhan dapat diklasifikasikan dalam dua kategori yaitu positif dan negatif. Kategori positif berarti pegawai mengetahui, menyetujui, dan mendukung terhadap penerapan budaya nemui nyimah pada diri masing-masing pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, sedangkan kategori negatif berarti pegawai bertingkah laku menolak budaya nemui nyimah diterapkan dalam diri masing-masing pegawai.

Hasil perhitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar 5 berikut ini:



Gambar 5. Rekapitulasi Aspek Secara Keseluruhan

Berdasarkan gambar 5 diatas, dapat diketahui bahwa sikap responden secara keseluruhan dari 30 responden mayoritas memilih bertindak negatif sebesar 86,7% terhadap penerapan budaya nemui nyimah. Tingginya tindakan negatif dikarenakan peneliti melihat responden lebih menerapkan budaya asing, sehingga

responden banyak yang mengabaikan budaya asli Lampung, yang seharusnya pegawai lebih memahami, menerapkan, dan menjalankan budaya nemui nyimah. Pegawai harus bisa lebih menerapkan budaya Lampung nemui nyimah tersebut agar kebudayaan asli Lampung tersebut tidak luntur, apalagi jika dilihat Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah adalah mayoritas pegawainya beretnis Lampung, pegawai harus menanamkan, memahami nilai-nilai budaya nemui nyimah, karena nilai budaya nemui nyimah adalah salah satu aspek kehidupan yang harus dimiliki oleh semua pegawai terutama yang beretnis Lampung.

C. Hasil dan Pembahasan Tentang Penerapan Sikap Budaya Nemui Nyimah Pegawai Dalam Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah

Pembahasan diatas peneliti sudah membahas tentang sikap budaya nemui nyimah yang ada pada diri masing-masing pegawai yang sudah ditinjau dari tiga aspek yaitu aspek Kognitif, Afektif dan Konatif dan pada pembahasan ini peneliti ingin meneliti penerapan sikap budaya nemui nyimah dalam pelayanan publik di kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Hasil yang didapatkan dari kuisisioner yang disebarkan kepada 30 pegawai Disdukcapil yang merupakan bersuku Lampung, dilihat dari enam aspek budaya Nemui Nyimah, yaitu berperilaku baik, berilmu, berketrampilan, berprestasi, berproduksi dan menjadi pelayanan masyarakat sebagai berikut:

1. Berperilaku Baik

Aspek pertama adalah berperilaku baik yang sangat berkaitan dengan sikap seseorang dalam pelayanan publik. Penelitian ini mendistribusikan indikator penunjang budaya berperilaku baik yakni sebagai berikut:

a. Kesopansantunan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan

Pertanyaan pertama yaitu tentang kesopansantunan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 26. Distribusi Jawaban Kesopansantunan Pegawai Dalam Pelayanan Publik

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	11	36,6
2	Setuju	6	20
3	Cukup Setuju	5	16,6
4	Kurang Setuju	5	16,6
5	Tidak Setuju	3	10
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 26, dapat diketahui bahwa sebanyak 11 orang atau 36,6 % responden menjawab sangat setuju terhadap penerapan tata cara pelayanan yaitu sopan santun dalam pemberian pelayanan, sebanyak 6 orang atau 20 % responden menjawab setuju, sedangkan 5 orang atau 16,6 % menjawab cukup setuju, 5 orang atau 16,6 % menjawab kurang setuju dan 3 orang atau 10 % menjawab tidak setuju.

Berdasarkan data di atas, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah sangat setuju dengan adanya kesopansantunan yang diterapkan agar penerima pelayanan akan merasa dihormati dan dihargai.

b. Kenyamanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat

Pertanyaan kedua tentang kenyamanan yang diberikan pegawai Disdukcapil dalam pelayanan publik, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 27. Distribusi Jawaban Kenyamanan Pegawai Dalam Pelayanan Publik

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	9	30
2	Setuju	5	16,6
3	Cukup Setuju	7	23,3
4	Kurang Setuju	4	13,3
5	Tidak Setuju	5	16,6
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 27, dapat diketahui bahwa sebanyak 9 orang atau 30 % responden menjawab sangat setuju terhadap kenyamanan pegawai yaitu kepuasan dalam pemberian pelayanan, sebanyak 5 orang atau 16,6 % responden menjawab setuju, sedangkan 7 orang atau 23,3 % menjawab cukup setuju, yang menjawab kurang setuju ada 4 orang atau 13,3 % dan yang menjawab tidak setuju ada 5 orang atau 16,6 %.

Berdasarkan data di atas, dapat dikatakan bahwa sebagian besar pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah sangat setuju dan setuju dengan

adanya kenyamanan yang diberlakukan agar penerima pelayanan akan merasa terpuaskan oleh pelayanan yang didapatkannya, sedangkan yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju berasumsi kenyamanan di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah tidak di dukung oleh sarana yang mendukung misalnya saja ruang tunggu dengan kursi dan meja yang terbatas sehingga masyarakat tidak merasa nyaman untuk menunggu pelayanan yang diberikan.

c. Analisis Data Penerapan Sikap Berperilaku Baik Pegawai

Sikap berperilaku baik pegawai ini merupakan bagian terpenting dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Pelayanan masyarakat dalam penelitian ini yang melingkupi budaya berperilaku baik yaitu, keramah tamahan, kesopansantunan, dan kenyamanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap responden dari aspek berperilaku baik digunakan rumus presentasi sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 21/60 \times 100\% = 35 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 11/60 \times 100\% = 18,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 12/60 \times 100\% = 20 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 9/60 \times 100\% = 15 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 8/60 \times 100\% = 13,3 \%$$

Berdasarkan hasil perhitungan presentase di atas dapat diketahui bahwa aspek berperilaku baik yang melingkupi kesopansantunan dan kenyamanan pegawai menjawab 35 % menjawab sangat setuju, 18,3 % responden menjawab setuju, 20 % menjawab cukup setuju, 15 % menjawab kurang setuju, dan 13,3 % menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa budaya Nemui Nyimah terhadap pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek berperilaku baik NT= 10 NR= 3 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori. Masing-masing interval kelas masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{10 - 3}{2}$$

$I = 2,66$ dibulatkan menjadi 3 maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Tabel 28. Interval Komponen Sikap Responden dari Aspek Berperilaku Baik

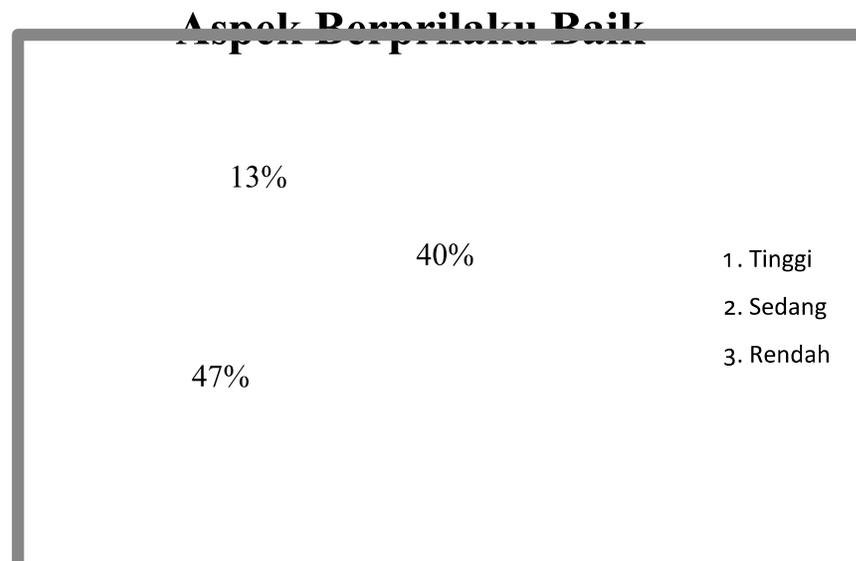
No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	8 – 10	12	40
2	5 – 7	14	46,6
3	2 – 4	4	13,4
Total		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan Tabel 28, dapat dikatakan bahwa 12 responden atau 40 % memiliki skor antara 8 – 10 masuk kedalam katagori tingkat tinggi berperilaku

baiknya, 14 responden atau 46,6 % memiliki skor 5 – 7 masuk kedalam kategori sedang, dan 4 responden atau 13,4 % memiliki 2 – 4 masuk ke dalam kategori rendah. Aspek berperilaku baik ini meliputi kesopansantunan, dan kenyamanan pegawai dalam pelayanan publik ini menunjukkan dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan serta kelayakan budaya berperilaku baik pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Hasil perhitungan aspek berperilaku baik pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Kategori Sikap Responden dari Aspek Budaya Berprilaku Baik Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 6 di atas, kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori sedang yaitu sebanyak 46,6 %, dikarenakan sebagian pegawai menyadari dengan memberikan kesopansantunan dan kenyamanan dalam

pelayanan, masyarakat yang menerima pelayanan akan merasa dihargai dan dihormati.

2. Berilmu

Aspek berilmu ini berkaitan erat dengan pengalaman yang didapat pegawai dari pelayanan-pelayanan sebelumnya yang berpengaruh norma dan ketentuan yang berlaku.

a. Pengalaman Pegawai Tentang Penyampaian Dengan Ketentuan yang Berlaku

Pertanyaan pertama yaitu pengalaman pegawai dalam penyampaian sesuatu dengan ketentuan yang berlaku, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 29. Distribusi Jawaban Pengalaman Pegawai Tentang Ketentuan yang Berlaku

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	6	20
2	Setuju	5	16,6
3	Cukup Setuju	5	16,6
4	Kurang Setuju	5	16,6
5	Tidak Setuju	9	30
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 29 di atas, dapat dikatakan bahwa 6 orang atau 20 % responden menjawab sangat setuju tentang bahwa dengan pengalaman pegawai dapat memberikan pelayanan dengan ketentuan yang berlaku lebih baik lagi, 5 orang atau 16,6 % menjawab setuju, 5 orang menjawab cukup

setuju atau 16,6 %, 5 orang atau 16,6 menjawab kurang setuju, dan 9 orang atau 30 % menjawab tidak setuju.

Responden yang mengatakan tidak setuju terhadap pengalaman dapat dijadikan sebuah pelajaran dalam memberikan pelayanan publik dengan ketentuan yang berlaku ini berasumsi bahwa pengalaman yang mereka dapatkan belum banyak di Kantor Disdukcapil di karenakan mereka merupakan pegawai baru di Dinas terkait. Responden yang umumnya menjawab sangat setuju dan setuju bahwa pengalaman merupakan hal yang sangat penting bagi pelayanan selanjutnya adalah pegawai yang telah lama menetap di Disdukcapil Lampung Tengah.

b. Ilmu yang Dimiliki Pegawai Disdukcapil Menghindarkan Pegawai Melakukan Penyimpangan

Pertanyaan kedua yaitu berkaitan dengan ilmu yang dimiliki para pegawai. Berilmu dalam konteks ini adalah pembentukan diri, mempengaruhi, dan memanfaatkan ilmu untuk kebajikan diri dan orang lain, dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 30. Distribusi Jawaban Ilmu Pegawai Tentang Menghindarkan Pegawai dari Penyimpangan

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	3	10
2	Setuju	6	20
3	Cukup Setuju	5	16,6
4	Kurang Setuju	6	20
5	Tidak Setuju	10	33,3
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 30 di atas, dapat diketahui bahwa 3 orang atau 10 % responden menjawab sangat setuju dengan ilmu yang harus dimanfaatkan untuk diri sendiri ataupun orang lain, 6 orang atau 20 % responden menjawab setuju, 5 orang atau 16,6 % menjawab cukup setuju, 6 orang atau 20 % responden menjawab kurang setuju, dan 10 orang atau 33,3 % responden menjawab tidak setuju.

Responden yang menjawab menyetujui adanya ilmu yang dimiliki pegawai untuk menghindari penyimpangan beralasan bahwa dengan ilmu yang dimiliki oleh para pegawai dapat menunjang pengetahuan pegawai dalam pelayanan publik sehingga menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan. Responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju berpendapat bahwa ilmu yang dimiliki pegawai belum tentu dapat bermanfaat untuk orang lain, mereka melihat dari kenyataan yang ada, bahwa banyak orang yang berilmu tetapi pada kenyataannya mereka tetap melakukan penyimpangan, seperti korupsi.

c. Analisis Data Penerapan Sikap Berilmu Pegawai

Sikap berilmu dalam penelitian ini merupakan kecenderungan pegawai untuk mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam Disdukcapil. Berilmu pegawai meliputi pengalaman serta pemanfaatan ilmu yang dimiliki petugas untuk di salurkan kedalam kehidupan pelayanan untuk masyarakat. Alasan terbentuknya budaya berilmu ini, adalah agar pegawai selaku pemberi

pelayanan publik dapat mengerti apa isi dari tugas dan kewajiban pegawai sebagai pelayanan publik, dampak positif maupun negatif dari budaya berilmu.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap responden dari aspek berilmu digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 9/60 \times 100\% = 15 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 11/60 \times 100\% = 18,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 10/60 \times 100\% = 16,6 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 11/60 \times 100\% = 18,3\%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 19/60 \times 100\% = 31,6 \%$$

Berdasarkan hasil presentase diatas dapat diketahui bahwa budaya berilmu pegawai terhadap pelayanan publik mengenai penyampaian dan penghindaran ketimpangan mendapatkan jumlah sangat setuju 15 % responden setuju, 18,3

% mengatakan cukup setuju, 16,6 % responden menjawab kurang setuju 18,3 % dan 31,6 % menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa indikator budaya berilmu pegawai terhadap pelayanan publik Disdukcapil Lampung Tengah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari aspek berilmu NT= 9 NR= 2 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori. Masing-masing interval kelas masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{9 - 2}{2}$$

$I = 3$ maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

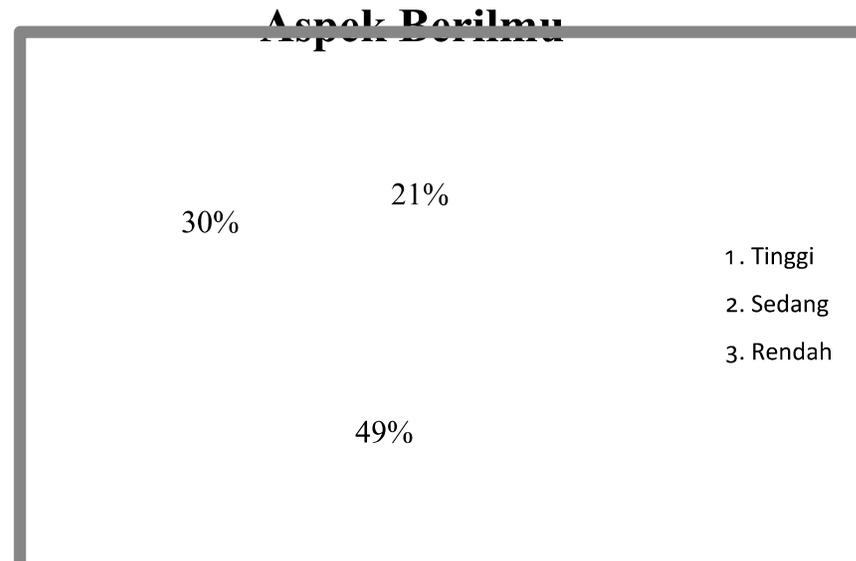
Tabel 31. Interval Komponen Penerapan Sikap Budaya Berilmu

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	7 – 9	7	23,3
2	4 – 6	16	53,3
3	1 – 3	7	32,3
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 31 di atas, diketahui bahwa 7 responden atau 23,3 % memiliki skor antara 7 – 9 masuk ke dalam kategori tinggi, 16 responden atau 53,3 % memiliki skor antara 4 – 6 masuk ke dalam katagori sedang, 7 responden atau 32,3 % memiliki skor antara 1 – 3 masuk ke dalam kategori rendah. Sikap budaya berilmu pada penelitian ini meliputi pengalaman serta pemahaman ilmu yang bermanfaat dalam pelayanan publik ini menunjukkan dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan serta kelayakan budaya berilmu pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Hasil perhitungan sikap budaya berilmu pegawai Disdukcapil Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 7. Kategori Sikap Responden dari Aspek Budaya Berilmu Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 7 di atas diketahui bahwa, kategori yang paling banyak di tunjukan pada kategori sedang yaitu sebanyak 53,3 % dikarenakan para pegawai menilai pengalaman yang baik akan mempengaruhi perilaku dalam memberikan pelayanan. Hasil yang peneliti lihat adalah bahwa pegawai sangat menjadikan pengalaman sebagai acuan untuk pemberian pelayanan yang baik.

3. Berketerampilan

Budaya selanjutnya dalam pengukuran sikap Nemui Nyimah pegawai terhadap pelayanan publik Disdukcapil Lampung Tengah adalah berketerampilan. Budaya berketerampilan dalam penelitian ini mencakupi sikap dan perilaku, dan juga tata krama dan sopan santun dalam menghasilkan pelayanan.

a. Keterampilan Sikap dan Perilaku Pegawai Tentang Hasil Olahan Pelayanan Cepat dan Tepat

Pertanyaan yang pertama adalah keterampilan dalam bersikap dan perilaku tentang pengolahan pelayanan yang cepat dan tepat, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 32. Distribusi Jawaban Sikap dan Perilaku Pegawai Tentang Pengolahan Pelayanan Cepat dan Tepat

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	7	23,3
2	Setuju	4	13,3
3	Cukup Setuju	8	26,6
4	Kurang Setuju	5	16,6
5	Tidak Setuju	6	20
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 32, dapat diketahui bahwa 7 responden atau 23,3 % menjawab sangat setuju dengan keterampilan sikap dan perilaku yang berpengaruh terhadap hasil olahan data yang cepat dan tepat, 4 responden atau 13,3 % menjawab setuju, 8 orang responden atau 26,6 % menjawab cukup setuju, 5 orang responden atau 16,6 % menjawab kurang setuju, dan 6 orang responden atau 20 % menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian responden yang menjawab sangat setuju dan setuju adanya budaya Nemui Nyimah berketrampilan ini dilakukan dalam pengolahan data agar hasil olahan data cepat dan tepat karena mereka menganggap semakin terampil pegawai makan semakin cepat dalam melakukan pekerjaan. Pegawai yang menjawab cukup setuju, kurang setuju

dan tidak setuju berasumsi bahwa setiap pekerjaan dikerjakan dan diselesaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku, misalnya saja dalam pembuatan Akta kelahiran, disebutkan sesuai prosedur yang berlaku 10 hari, maka mereka menganggap bahwa keterampilan tidak mempengaruhi hasil olahan data yang cepat dan tepat.

b. Keterampilan Tata Krama dan Sopan Santun Tentang Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penyampaian

Pertanyaan kedua yaitu, keterampilan yang melingkupi tata krama dan sopan santun pegawai tentang kecepatan dan ketepatan waktu dalam pelayanan publik, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 33. Distribusi Jawaban Tata Krama dan Sopan Santu Pegawai Tentang Kecepatan dan Ketepatan Waktu Penyampaian

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	4	13,3
2	Setuju	6	20
3	Cukup Setuju	8	26,6
4	Kurang Setuju	6	20
5	Tidak Setuju	6	20
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 33, dapat diketahui bahwa 4 responden atau 13,3 % menjawab sangat setuju dengan keterampilan tata krama dan kesopanan dalam kecepatan dan ketepatan waktu penyampaian, 6 responden atau 20 % menjawab setuju, 8 orang responden atau 26,6 % menjawab cukup setuju, 6 orang responden atau 20 % menjawab kurang setuju, dan 6 orang responden atau 20 % menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian, responden yang menjawab sangat setuju dan setuju adanya budaya Nemui Nyimah berketrampilan ini menganggap tata krama dan kesopanan adalah menjadi dasar dalam pelayanan publik, sehingga pegawai akan merasa dihormati jikalau penerima pelayanan bertata krama dan sopan. Responden yang menjawab cukup setuju berasumsi bahwa tata krama dan sopan menjadi landasan dalam kecepatan dan ketepatan terhadap waktu penyampaian, karena jika penerima pelayanan berlaku tidak sopan maka pegawai akan merasakan tidak dihargai sehingga membuat pegawai tidak terlalu berkeinginan untuk menanggapi. Responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju mengatakan bahwa ketidak ketepatan dan kecepatan waktu penyampaian pegawai bisa saja dikarenakan pada saat ada penerima pelayanan dan pada saat itu juga pegawai terkait sedang tidak ada di tempat contohnya pada saat jam makan siang, sholat ataupun pada saat ada keperluan lain.

c. Analisis Data Penerapan Sikap Berketrampilan Pegawai

Sikap berketrampilan dalam penelitian ini merupakan kecenderungan pegawai dalam proses hasil olahan pelayanan yang berorientasi pada kecepatan dan ketepatan dalam waktu penyampaian. Berketerampilan yang berorientasi pada sikap dan perilaku, dan juga tata krama dan sopan santun, diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Terbentuknya budaya berketrampilan ini, adalah agar pegawai selaku

pemberi pelayanan publik dapat mengerti tata cara dalam memberikan ketepatan dan kecepatan waktu sebagai pelayanan publik, dampak positif maupun negatif dari budaya berketrampilan.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap responden dari aspek berilmu digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 11/60 \times 100\% = 18,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 10/60 \times 100\% = 16,6 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 16/60 \times 100\% = 26,6 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 11/60 \times 100\% = 18,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 12/60 \times 100\% = 20 \%$$

Berdasarkan hasil presentase di atas dapat diketahui bahwa budaya berketerampilan pegawai terhadap pelayanan publik mengenai waktu penyampaian yang cepat dan tepat mendapatkan jawaban jumlah sangat setuju

18,3 % responden setuju 16,6 % responden menjawab cukup setuju 26,6 % responden menjawab kurang setuju 18,3 %, dan 20 % menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa budaya berketerampilan responden terhadap pelayanan publik dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal. Aspek berketerampilan NT= 10 NR= 3 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori. Masing-masing interval kelas masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{10 - 3}{2}$$

$I = 2,66$ dibulatkan **3**, maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

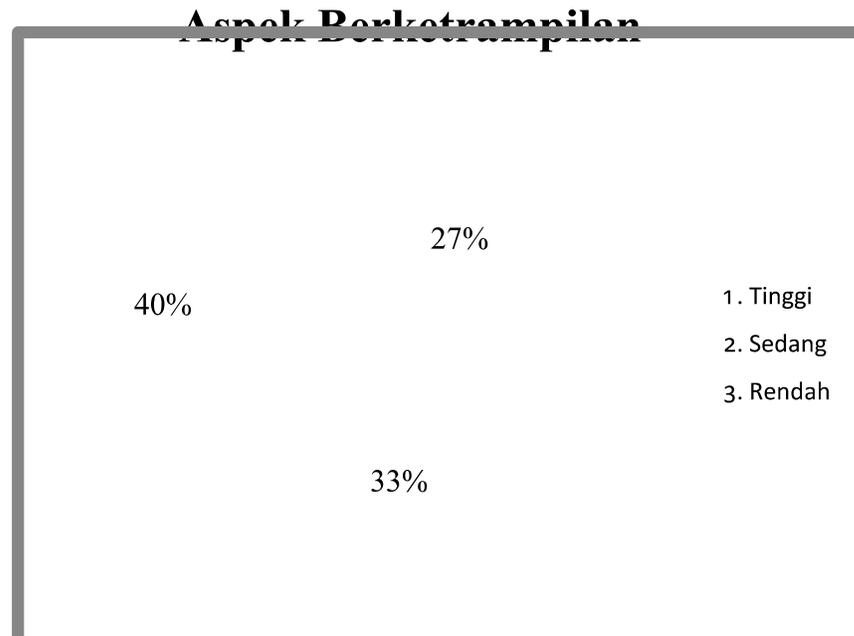
Tabel 34. Interval Komponen Sikap Responden dari Aspek Berketerampilan

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	8 – 10	8	26,7
2	5 – 7	10	33,3
3	2 – 4	12	40
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 34 di atas, diketahui bahwa 18 responden atau 26,7 % memiliki skor antara 8 – 10 masuk ke dalam kategori tinggi, 10 responden atau 33,3 % memiliki skor antara 5 – 7 masuk ke dalam katagori sedang, 12 responden atau 40 % memiliki skor antara 2 – 4 masuk ke dalam kategori rendah. Sikap budaya berketerampilan dalam pengolahan hasil data dan waktu penyampaian yang cepat dan tepat dalam pelayanan publik ini menunjukkan dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan serta kelayakan budaya berketerampilan pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Mengetahui hasil perhitungan aspek budaya berketerampilan pegawai Disdukcapil Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar:



Gambar 8. Kategori Sikap Responden dari Aspek Budaya Berketrampilan Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 8 di atas, kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori rendah yaitu sebanyak 40 %, dikarenakan peneliti melihat pegawai banyak yang bertindak dan berperilaku malas dalam memberikan pelayanan, pegawai banyak yang datang terlambat dan banyak mengisi waktu kerja mereka untuk melakukan kepentingan pribadi.

4. Berpenghasilan

Budaya selanjutnya dalam pengukuran sikap Nemui Nyimah pegawai terhadap pelayanan publik Disdukcapil Lampung Tengah adalah berpenghasilan. Budaya berpenghasilan dalam penelitian ini mencakupi sikap penghasil pelayanan terhadap gaya bahasa yang sopan dan benar dan juga tata penyampaian yang tulus dan terbuka dalam menghasilkan pelayanan.

a. Suka Memberi Terhadap Cerminan Gaya Bahasa Sopan dan Benar

Pertanyaan pertama yaitu tentang sikap pegawai sebagai penghasil pelayanan dalam gaya bahasa yang sopan dan benar, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 35. Distribusi Jawaban Sikap Memberi Mencerminkan Gaya Bahasa

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	4	13,3
2	Setuju	4	13,3
3	Cukup Setuju	6	20
4	Kurang Setuju	6	20
5	Tidak Setuju	10	33,3
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 35, dapat diketahui bahwa 4 responden atau 13,3 % menjawab sangat setuju dengan pegawai yang menghasilkan jasa dapat mencerminkan gaya bahasa yang sopan dan benar, 4 responden atau 13,3 % menjawab setuju, 6 orang responden atau 20 % menjawab cukup setuju, 6 orang responden atau 20 % menjawab kurang setuju, dan 10 orang responden atau 33,3 % menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian, responden yang menjawab sangat setuju dan setuju dengan adanya budaya berpenghasilan dapat mencerminkan gaya bahasa yang sopan dan benar ini berasumsi bahwa dengan hal suka memberi terutama di Disdukcapil Lampung Tengah yang berkaitan dengan penghasil jasa, pegawai dituntut untuk bertutur kata yang sopan dan benar. Responden yang menjawab cukup setuju mengatakan gaya bahasa seseorang tidak bisa

mencerminkan bahwa orang yang suka memberi dapat diketahui dengan gaya bahasa yang sopan dan benar. Responden yang menjawab kurang setuju dan tidak setuju berasumsi, kebaikan seseorang tidak dapat diukur dari cara mereka berbahasa, semua tergantung dari diri pribadi.

b. Rasa Sosial Terhadap Penyampaian yang Tulus dan Terbuka

Pertanyaan kedua yaitu, rasa sosial yang dimiliki pegawai berpengaruh terhadap penyampaian pelayanan yang tulus dan terbuka, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 36. Distribusi Jawaban Rasa Sosial Terhadap Penyampaian yang Tulus dan Terbuka

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	2	6,7
2	Setuju	7	23,3
3	Cukup Setuju	4	13,3
4	Kurang Setuju	6	20
5	Tidak Setuju	11	36,7
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 36 di atas, diketahui bahwa 2 orang responden atau 6,7 % menjawab sangat setuju, 7 responden atau 23,3 % menjawab setuju, 4 orang responden atau 13,3 % menjawab cukup setuju, 6 responden atau 20 % menjawab kurang setuju dan 11 orang responden atau 36,7 % menjawab tidak setuju.

Responden yang menjawab sangat setuju dan setuju menyetujui bahwa dengan rasa sosial yang dimiliki pegawai Disdukcapil yang juga merupakan

penghasil jasa diperlukan ketulusan dan keterbukaan dalam menjalankan pelayanan, agar para penerima pelayanan tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan pegawai Disdukcapil Lampung Tengah. Responden yang menjawab kurang dan tidak menyetujui beranggapan bahwa rasa sosial tidak bisa diukur dalam penyampaian pelayanan yang tulus dan terbuka, dan itu kembali lagi pada sifat, perilaku dan pribadi seseorang.

c. Analisis Data Penerapan Sikap Budaya Berpenghasilan

Budaya berpenghasilan ini cenderung kedalam sikap memberi yang dimana pegawai Disdukcapil adalah pemberi dan penghasil pelayanan yang mencakup gaya bahasa yang sopan dan benar dalam memberikan pelayanan dan juga adanya sikap sosial yang mencakup ketulusan dan keterbukaan dalam pemberian pelayanan publik.

Mengetahui besar presentas sikap budaya berpenghasilan dari tiap-tiap responden digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 6/60 \times 100 \% = 10 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 11/60 \times 100 \% = 18,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 10/60 \times 100 \% = 16,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 12/60 \times 100 \% = 20 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 21/60 \times 100 \% = 35 \%$$

Berdasarkan hasil presentase di atas dapat diketahui bahwa sikap berketerampilan terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Lampung Tengah mengenai gaya bahasa dan juga rasa sosial yang berorientasi pada penghasilan pelayanan mencapai jumlah 10 % responden menjawab sangat setuju, 18,3 responden menjawab setuju, 16,7 responden menjawab cukup setuju, 20 % menjawab kurang setuju dan 35 % responden menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa aspek berpenghasilan responden terhadap budaya berpenghasilan di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Aspek berprestasi NT= 9 NR= 2 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori. Masing-masing interval kelas masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{9 - 2}{2}$$

I = 3, maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Tabel 37. Interval Komponen Penerapan Sikap Responden dari Aspek Berprestasi

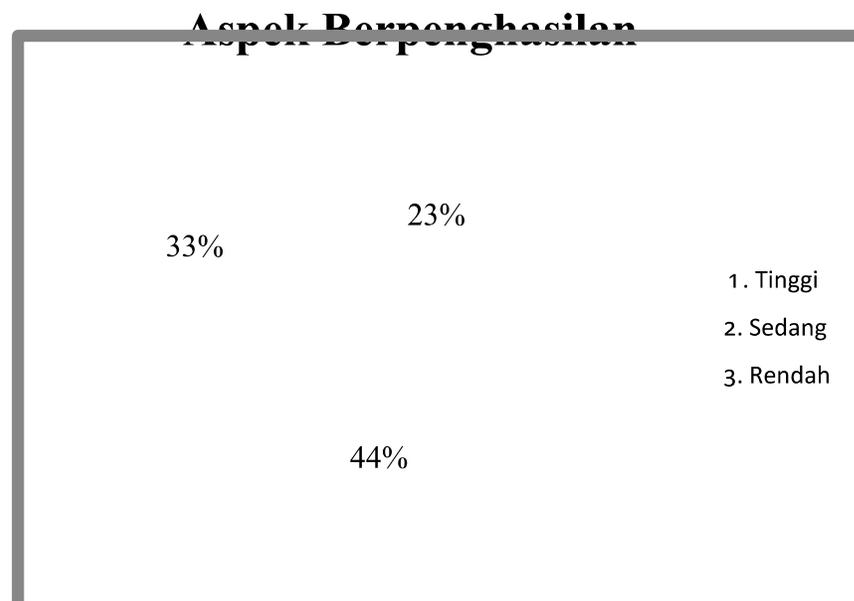
No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	7 – 9	7	23,3
2	4 – 6	13	43,3
3	1 – 3	10	33,3
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 37 di atas, diketahui bahwa 7 responden atau 23,3 % memiliki skor antara 7 – 9 masuk ke dalam kategori tinggi, 13 responden atau 43,3 % memiliki skor antara 4 – 6 masuk ke dalam katagori sedang, 10 responden atau 33,3 % memiliki skor antara 1 – 3 masuk ke dalam kategori

rendah. Sikap budaya berprestasi ini meliputi tindakan gaya bahasa serta ketulusan dan keterbukaan dalam pelayanan publik ini menunjukkan dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan serta kelayakan budaya berprestasi pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Untuk mengetahui hasil perhitungan aspek budaya berprestasi pegawai Disdukcapil Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar:



Gambar 9. Kategori Sikap Responden dari Aspek Budaya Berprestasi Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 9, diketahui bahwa kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori sedang yaitu sebanyak 43,3 %, dikarenakan pada kenyataannya peneliti melihat perilaku pegawai sudah ada sebagian yang memenuhi kriteria bahwa prestasi tidak dapat menilai cerminan tata

bahasa dan penyampaian. Kesadaran pegawai juga agar masyarakat tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

5. Berproduksi

Aspek berproduksi yang berkaitan dengan apa yang dihasilkan oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah yaitu berupa barang dan jasa merupakan sebuah penyikapan terhadap sikap pegawai terhadap pelayanan publik. Penelitian ini mendistribusikan beberapa indikator penunjang aspek berproduksi yaitu sebagai berikut:

a. Pegawai Sebagai Penghasil Barang dan Jasa Mencerminkan Sikap Sopan Santun Seseorang

Pertanyaan Pertama yaitu cerminan sikap pegawai terhadap pelayanan barang dan jasa di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 38. Distribusi Jawaban Cerminan Sikap Sopan Santun Terhadap Pelayanan Publik

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	3	10
2	Setuju	5	16,7
3	Cukup Setuju	7	23,3
4	Kurang Setuju	6	20
5	Tidak Setuju	9	30
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 38 di atas, maka diketahui bahwa 3 orang responden atau 10 % menjawab sangat setuju, 5 responden atau 16,7 % menjawab setuju, 7 orang responden atau 23,3 % menjawab cukup setuju, 6 responden atau 20 %

menjawab kurang setuju dan 9 orang responden atau 30 % menjawab tidak setuju.

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat diketahui banyaknya pegawai yang tidak menyetujui bahwa budaya berproduksi yang mencakup cerminan sopan santun pegawai dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan sebesar 30 %, mereka berasumsi bahwa sopan santun seseorang tidak hanya diukur dari faktor pelayanan saja, tetapi juga banyaknya faktor, misalnya saja faktor kedekatan, seseorang belum bisa menilai sikap seseorang jika hanya sekali bertemu.

b. Keuntungan Pegawai Dalam Pelayanan Publik

Pertanyaan kedua yaitu keuntungan pegawai dalam memberikan pelayanan barang dan jasa di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 39. Distribusi Jawaban Keuntungan Pegawai Dalam Pelayanan Publik

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	3	10
2	Setuju	2	6,7
3	Cukup Setuju	6	20
4	Kurang Setuju	9	30
5	Tidak Setuju	10	33,3
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Tabel 39 di atas, disimpulkan bahwa 3 orang responden atau 10 % menjawab sangat setuju, 2 orang responden atau 6,7 % menjawab setuju, 6 orang responden atau 20 % menjawab cukup setuju, 9 orang atau 30 % menjawab

kurang setuju, dan 10 orang responden atau 33,3 % menjawab tidak setuju bahwa dalam menghasilkan barang dan jasa pegawai mendapatkan keuntungan di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan model pertanyaan terbuka, diperoleh jawaban tertinggi 33,3 % menjawab tidak setuju dikarenakan bahwa memang tidak ada keuntungan yang diambil oleh pegawai dalam pelayanan yang diberikan, masyarakat hanya harus membayar sesuai dengan ketentuan yang ada, tanpa harus membayar hal lainnya yang menguntungkan pegawai secara pribadi.

c. Analisis Data Penerapan Sikap Budaya Berproduksi

Budaya berproduksi ini cenderung kedalam sikap penghasil barang dan jasa dan juga keuntungan yang didapat pegawai dalam pelayanan yang diberikan. Berproduksi dalam budaya ini mencakup gaya bahasa yang sopan dalam pemberi pelayanan, serta keuntungan pribadi yang di dapat dari pelayanan. Terbentuknya budaya berproduksi ini, adalah agar pegawai selaku pemberi pelayanan publik dapat mencerminkan sikap yang baik terhadap masyarakat selama memberi pelayanan, dampak positif maupun negatif dari budaya berproduksi.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentase sikap budaya berproduksi dari tiap-tiap responden digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 6/60 \times 100 \% = 10 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 7/60 \times 100 \% = 11,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 13/60 \times 100 \% = 21,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 15/60 \times 100 \% = 25 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 19/60 \times 100 \% = 31,6 \%$$

Berdasarkan hasil presentase di atas dapat diketahui bahwa sikap berketerampilan terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Lampung Tengah mengenai sikap sopan santun dan keuntungan yang berorientasi pada penghasilan pelayanan mencapai jumlah 10 % responden menjawab sangat setuju, 11,7 % responden menjawab setuju, 21,7 % responden menjawab cukup setuju, 25 % menjawab kurang setuju dan 31,6 % responden menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa aspek berproduksi responden terhadap budaya berproduksi di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal. Aspek berproduksi NT= 10 NR= 3 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori. Masing-masing interval kelas masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{10 - 3}{2}$$

$I = 2,66$ dibulatkan menjadi 3, maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

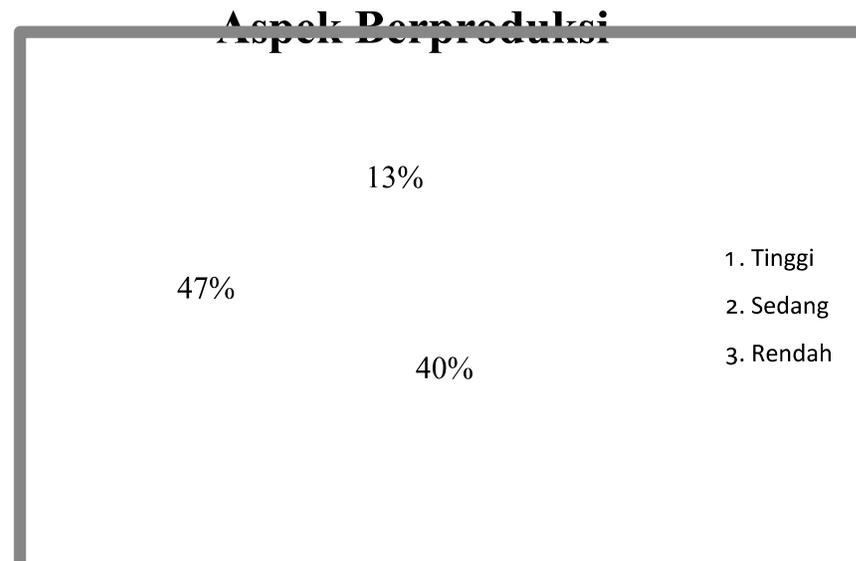
Tabel 40. Interval Komponen Penerapan Sikap Responden dari Aspek Berproduksi

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	8 – 10	4	13,3
2	5 – 7	12	40
3	2 – 4	14	46,7
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 39 di atas, diketahui bahwa 4 responden atau 13,3 % memiliki skor antara 8 – 10 masuk ke dalam kategori tinggi, 12 responden atau 40 % memiliki skor antara 5 – 7 masuk ke dalam katagori sedang, 14 responden atau 46,7 % memiliki skor antara 2 – 4 masuk ke dalam kategori rendah. Sikap budaya berproduksi ini meliputi tindakan kesopan santunan serta mencakup keuntungan pegawai dalam pelayanan publik ini menunjukkan dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan serta kelayakan budaya berproduksi pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Perhitungan aspek budaya berproduksi pegawai Disdukcapil Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar:



Gambar 10. Kategori Sikap Responden dari Aspek Budaya Berproduksi Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 10 di atas, diketahui bahwa kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori rendah yaitu sebanyak 46,7 %, dikarenakan peneliti melihat masyarakat hanya membayar setiap jasa sesuai prosedur yang berlaku dan peneliti melihat faktor yang menyebabkan rendahnya kategori dikarenakan rasa ketidak terbukaannya pegawai terhadap masyarakat.

6. Menjadi Pelayan Masyarakat

Aspek ini adalah aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan publik, menjadi pelayan masyarakat, yang melingkupi tata pembicaraan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini mendistribusikan indikator di atas yakni sebagai berikut:

a. Pelayanan Tentang Pembicaraan yang Wajar

Pertanyaan yang pertama adalah pelayanan dalam bentuk barang dan jasa mempengaruhi tata pembicaraan yang wajar dan tidak dibuat-buat di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 41. Distribusi Jawaban Pembicaraan yang Wajar Tentang Pelayanan Publik

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	4	13,3
2	Setuju	6	20
3	Cukup Setuju	6	20
4	Kurang Setuju	8	26,7
5	Tidak Setuju	6	20
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 41 di atas, diketahui bahwa sebanyak 4 orang responden atau 13,3 % menjawab sangat setuju, 6 orang responden atau 20 % menjawab setuju, 6 orang atau 20 % menjawab cukup setuju, 8 orang responden atau 26,7 % menjawab kurang setuju, dan 6 orang atau 20 % responden menjawab tidak setuju. Sebagian besar pegawai setuju dengan adanya pelayanan dapat mempengaruhi tata pembicaraan yang wajar dan tidak dibuat-buat di kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah

Responden yang menjawab setuju berasumsi bahwa dengan pembicaraan yang wajar serta tidak dibuat-buat akan memudahkan pegawai dalam mengetahui apa yang dimaksudkan oleh penerima pelayanan dan menghindari kesalahpahaman

antara pemberi pelayanan serta si penerima pelayanan, sehingga terjadinya komunikasi yang baik diantara keduanya.

b. Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat Tentang Ketentuan yang Berlaku

Pertanyaan yang kedua ini adalah tentang pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap ketentuan yang berlaku di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Responden yang menyetujinya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 42. Distribusi Jawaban Pemenuhan Kebutuhan Masyarakat Tentang Ketentuan yang Berlaku

No	Kategori Jawaban	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Sangat Setuju	1	3,3
2	Setuju	6	20
3	Cukup Setuju	4	13,3
4	Kurang Setuju	11	36,7
5	Tidak Setuju	8	26,7
	Total	30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 42 di atas, diketahui bahwa 1 orang responden atau 3,3 % menjawab sangat setuju, 6 responden atau 20 % menjawab setuju, 4 orang responden atau 13,3 % menjawab cukup setuju, 11 responden atau 36,7 % menjawab kurang setuju dan 8 orang responden atau 26,7 % menjawab tidak setuju bahwa pelayanan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Berdasarkan hasil penelitian, dampak positif dari kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku adalah masyarakat tertib dalam pelayanan yang diberikan, sehingga pelayanan publik lebih optimal diberikan

kepada masyarakat. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah berdasarkan penelitian mengetahui baik dampak positif maupun dampak negatif. Adapun yang tidak menyetujui adanya kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku di Dinas dikarenakan, pegawai itu sendiri menunjukkan sikap ketidak perdulian kepada masyarakat.

c. Analisis Data Penerapan Sikap Budaya Menjadi Pelayan Masyarakat

Budaya menjadi pelayan masyarakat ini cenderung kedalam sikap tata cara sikap dan bicara pegawai yang melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang berlaku. Menjadi pelayan masyarakat dalam budaya ini mencakup tata pembicaraan yang wajar dan melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang ada. Terbentuknya budaya menjadi pelayan masyarakat ini, adalah agar pegawai selaku pemberi pelayanan publik dapat mencerminkan sikap yang baik terhadap masyarakat selama memberi pelayanan, dampak positif maupun negatif dari budaya menjadi pelayan masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui besar presentas sikap budaya menjadi pelayan masyarakat dari tiap-tiap responden digunakan rumus presentase sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori

Berdasarkan rumus di atas diperoleh persentase sebagai berikut:

$$\text{Kategori Jawaban (a)} = 5/60 \times 100 \% = 8,3 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (b)} = 12/60 \times 100 \% = 20 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (c)} = 10/60 \times 100 \% = 16,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (d)} = 19/60 \times 100 \% = 31,7 \%$$

$$\text{Kategori Jawaban (e)} = 14/60 \times 100 \% = 23,3 \%$$

Berdasarkan hasil presentase di atas dapat diketahui bahwa sikap menjadi pelayan masyarakat terhadap pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah mengenai sikap tata pembicaraan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang berlaku yang berorientasi pada pelayanan publik mencapai jumlah 8,3 % responden menjawab sangat setuju, 20 % responden menjawab setuju, 16,7 % responden menjawab cukup setuju, 31,7 % menjawab kurang setuju dan 23,3 % responden menjawab tidak setuju.

Selanjutnya untuk menganalisa aspek berprestasi responden terhadap budaya berproduksi di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal. Aspek Menjadi pelayan masyarakat NT= 9 NR= 2 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori. Masing-masing interval kelas masuk kedalam kategori 1. Tinggi, 2. Sedang, 3. Rendah, dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{9 - 2}{2}$$

I = 3, maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

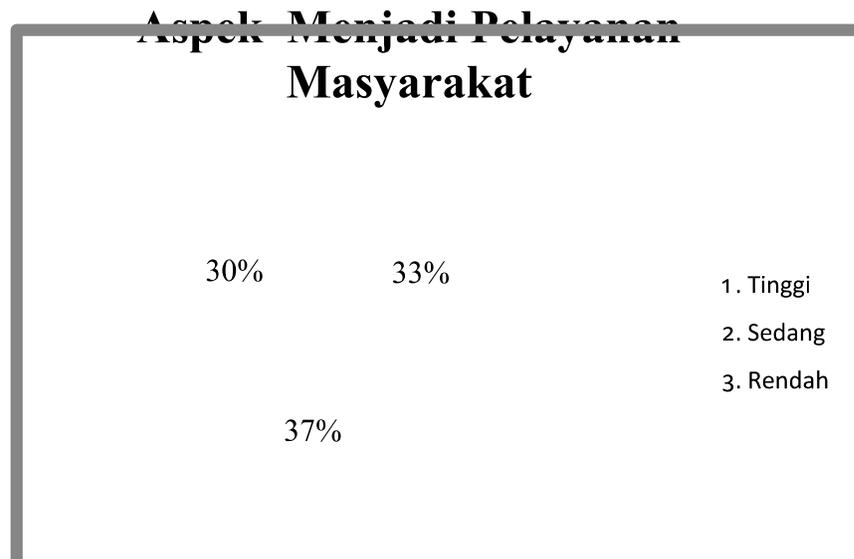
Tabel 43. Interval Komponen Penerapan Sikap Responden dari Aspek Menjadi Pelayan Masyarakat

No	Interval	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	7 – 9	10	33,3
2	4 – 6	11	36,7
3	1 – 3	9	30
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah Tahun 2012

Berdasarkan tabel 43 di atas, diketahui bahwa 10 responden atau 33,3 % memiliki skor antara 7 – 9 masuk ke dalam kategori tinggi, 11 responden atau 36,7 % memiliki skor antara 4 – 6 masuk ke dalam katagori sedang, 9 responden atau 30 % memiliki skor antara 1 – 3 masuk ke dalam kategori rendah. Sikap budaya menjadi pelayan masyarakat ini meliputi tindakan tata pembicaraan yang wajar serta menjalankan kebutuhan masyarakat dengan ketentuan yang berlaku di dalam pelayanan publik ini menunjukkan dampak positif dan negatif yang akan ditimbulkan serta kelayakan budaya menjadi pelayan masyarakat Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah.

Mengetahui hasil perhitungan aspek budaya menjadi pelayan masyarakat Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar:



Gambar 11. Kategori Sikap Responden dari Aspek Budaya Menjadi Pelayanan Masyarakat

Berdasarkan gambar 11 di atas, diketahui bahwa kategori yang paling banyak ditunjukkan pada kategori sedang yaitu sebanyak 46,7 %, dikarenakan sebagian pegawai menyadari akan tugasnya sebagai pelayan masyarakat sehingga pegawai berbicara dengan pembicaraan yang wajar dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku, untuk memudahkan masyarakat dan pegawai dalam memberikan pelayanan yang optimal.

C. Analisis Aspek Secara Keseluruhan

Penerapan sikap budaya pegawai dalam penelitian ini adalah kecenderungan pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang dinilai bahwa Disdukcapil adalah pemberi pelayanan publik. Peneliti mengkaji komponen sikap budaya pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dimana komponen

budaya tersebut terdiri dari komponen berperilaku baik, berilmu, berketerampilan, berprestasi, berproduksi dan menjadi pelayan masyarakat

Penerapan sikap budaya berperilaku baik dalam penelitian ini mengkaji pegawai memberlakukan tindakan keramahan, kesopansantunan, dan kenyamanan bagi masyarakat yang merupakan penerima pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dari data yang sudah terkumpul sebanyak 40% pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah memiliki sikap berperilaku baik, dikarenakan 13% pegawai menilai keramahan, dan kenyamanan wajib diterapkan agar masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan dan juga adanya rasa dihormati dan dihargai oleh pegawai Disdukcapil. Sikap budaya berperilaku baik ini merupakan arah dari tujuan Disdukcapil yaitu memberikan pelayanan agar tercapainya tingkat pelayanan yang berkualitas dan didasarkan perasaan yang mengikat antara hubungan manusia dengan sesama dan hakekat manusia untuk berperilaku baik dengan siapapun. Sikap berperilaku baik tidak dapat dilihat, tetapi dapat dirasakan, dalam hal ini masyarakat yang akan merasakan kebaikan pegawai dalam memberikan pelayanan

Penerapan sikap budaya berilmu dalam penelitian ini mengkaji kecenderungan pegawai untuk mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku dalam Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Berilmu pegawai meliputi pengalaman serta pemanfaatan ilmu yang dimiliki petugas untuk di terapkan dalam pelayanan masyarakat. Sikap budaya berilmu adalah merupakan suatu sebab atas pengalaman pegawai dalam memberikan pelayanan. Pengalaman

merupakan suatu kedudukan manusia dalam ruang dan waktu, sehingga dengan pengalaman, pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Penerapan sikap budaya berketerampilan dalam penelitian ini mengkaji pegawai dalam proses hasil olahan pelayanan yang berorientasi pada kecepatan dan ketepatan dalam waktu penyampaian. Berketerampilan yang berorientasi pada sikap, perilaku, tata krama dan sopan santun, diharapkan pegawai mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadinya. Sikap berketerampilan merupakan perilaku yang bisa diamati dan juga diukur dikarenakan keterampilan dilihat dari ketanggapan pegawai atas olahan pelayanan, jika pegawai malas maka hasil olahan data akan lama. Suatu kemalasan merupakan hasil karya manusia yang dianggap buruk, sehingga dapat dikatakan kemalasan yang dimiliki para pegawai akan berdampak kepada pola tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan.

Penerapan sikap budaya berprestasi dalam penelitian ini mengkaji sejauh mana perilaku pegawai Disdukcapil dalam memberi dan menghasilkan pelayanan yang mencakup gaya bahasa yang sopan dan benar dalam memberikan pelayanan dan juga adanya sikap sosial yang mencakup ketulusan dan keterbukaan dalam pemberian pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan 43,3% memenuhi kriteria bahwa prestasi tidak dapat menilai cerminan tata bahasa dan penyampaian, tapi itu semua kembali kepada diri pegawai. Sikap berprestasi merupakan perilaku yang tidak bisa diamati secara langsung, contohnya adalah tindakan berfikir pegawai, karena penyampaian merupakan hasil dari fikiran

seseorang yang dalam penelitian ini hakekat manusia dengan sesama, sehingga sikap berprestasi ini tidak dapat diprediksi oleh orang lain, hanya diketahui oleh diri pribadi.

Penerapan sikap budaya berprestasi dalam budaya ini mencakup gaya bahasa yang sopan serta keuntungan pribadi yang didapat dari pelayanan. Terbentuknya budaya berprestasi, agar pegawai selaku pemberi pelayanan publik mencerminkan sikap yang baik terhadap masyarakat selama memberi pelayanan. Hasil penelitian menggambarkan bahwa aspek berprestasi tidak disetujui di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah. Pegawai menilai bahwa penghasil jasa tidak bisa dicerminkan sikap sopan santun dan keuntungannya hanya dengan pelayanan yang diberikan, dan masyarakat hanya diminta untuk membayar sesuai dengan prosedur yang berlaku. Sikap berprestasi merupakan perilaku yang bisa diamati karena sikap secara langsung diperlihatkan pegawai dalam memberikan pelayanan, berkaitan dengan hasil karya manusia yang terwujud dalam sikap kesopansantunan dan prosedur pelayanan sehingga aktifitas dari pegawai dapat dirasakan langsung oleh masyarakat

Penerapan sikap menjadi pelayan masyarakat ini mengkaji sejauh mana budaya ini dijalankan di Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah yang menjadi pelayan masyarakat. Budaya ini cenderung kedalam tata cara sikap dan bicara pegawai yang melakukan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang berlaku. Hasil penelitian menggambarkan bahwa 36,7 % pegawai menyadari akan tugasnya sebagai pelayan masyarakat berbicara dengan

pembicaraan yang wajar dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sikap menjadi pelayan masyarakat merupakan perilaku yang dimotivasi atau didorong oleh peran pegawai dalam memberikan pelayanan, sehingga pegawai mendapatkan dorongan untuk berbicara sesuai tata pembicaraan yang wajar, agar terjadinya komunikasi yang baik. Menjadi pelayan masyarakat merupakan hubungan manusia dengan sesama sehingga terjalinnya komunikasi antara satu dengan yang lainnya, sehingga membentuk tata cara pegawai dalam berinteraksi yang dapat dipahami oleh masyarakat

Penerapan sikap budaya berperilaku baik, berilmu, berprestasi, berketerampilan, berprestasi, berproduksi, dan menjadi pelayan masyarakat peneliti kemudian menganalisis sikap secara keseluruhan. Selanjutnya untuk mengetahui sikap budaya Nemu Nyimah terhadap pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah secara keseluruhan dengan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT = Nilai tertinggi

NR = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Nilai tertinggi (NT) dan nilai terendah (NR) dapat diketahui melalui tabel rekapitulasi sikap responden berdasarkan skor jawaban (terlampir). Tabel ini merupakan hasil rekapitulasi skor jawaban kuisisioner yang dibagikan ke 30 orang responden dan merupakan tabel tunggal.

Diketahui dari keseluruhan aspek NT= 43, NR= 22 dan jumlah kelas atau banyaknya kategori (K) penulis tentukan sebanyak 2 kategori, sehingga nilai interval masing-masing kelas dapat diketahui sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

$$I = \frac{43 - 22}{2}$$

I = 10,5 dibulatkan menjadi 10, maka dapat ditentukan interval sebagai berikut:

Positif ≥ 33

Negatif = 22-32

Tabel 44. Kategori Sikap Responden Secara Keseluruhan Tentang Pelayanan Publik

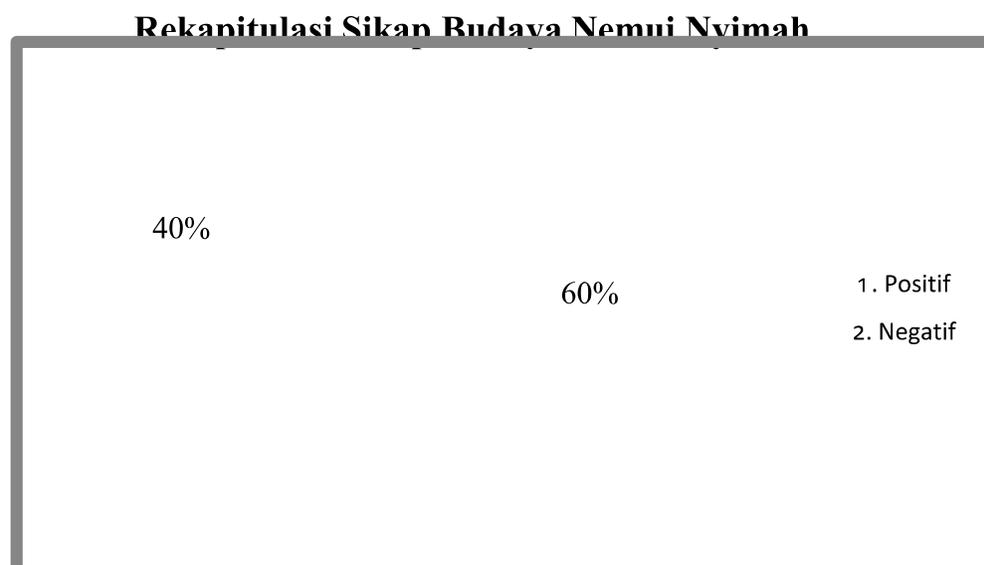
No	Kategori	Frekuensi (F)	Persentase (%)
1	Positif	18	60
2	Negatif	12	40
Jumlah		30	100

Sumber : Data Primer Diolah 2012

Berdasarkan tabel 44, diketahui bahwa sikap responden secara keseluruhan dapat diklasifikasikan dalam dua kategori yaitu positif dan negatif. Kategori positif

berarti pegawai menerapkan sikap budaya Nemui Nyimah di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah, sedangkan kategori negatif pegawai bertingkah laku menolak adanya budaya Nemui Nyimah di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah sebagai wujud asli budaya Lampung yang harusnya diterapkan di kantor yang mayoritas bersuku Lampung

Untuk mengetahui hasil perhitungan secara keseluruhan dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 12. Kategori Sikap Responden Secara Keseluruhan Berdasarkan Interval

Berdasarkan gambar 12 di atas, dapat diketahui bahwa sikap responden secara keseluruhan dari 30 responden memilih bertindak positif dalam budaya Nemui Nyimah dalam pelayanan publik yaitu sebanyak 60 % responden, dikarenakan kesadaran pegawai sebagai pelayanan publik, untuk mencapai pelayanan yang

optimal dan sesuai dengan keinginan masyarakat. Sebanyak 40 % responden memilih bertindak negatif budaya Nemui Nyimah dalam pelayanan publik, dikarenakan pegawai belum menyadari tindakan yang seharusnya diberikan oleh abdi masyarakat sebagai pelayan publik. Berdasarkan hal di atas, dapat dikatakan bahwa sikap budaya Nemui Nyimah memprioritaskan pelayanan publik masyarakat pada umumnya berhasil dalam membentuk sikap yang positif dari pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah walaupun belum terealisasi dengan sempurna.

Pegawai harus memprioritaskan masyarakat terlebih dahulu sebagai unsur yang berpengaruh terhadap pelaksanaan dari budaya Nemui Nyimah, masyarakat yang menerima pelayanan akan secara langsung merasakan dampak yang terjadi dari budaya Nemui Nyimah jika para pegawai menerapkan budaya Nemui Nyimah tersebut dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan, jika budaya yang telah ada diimplementasikan pada akhirnya akan diterima dan dirasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan. Pelajaran bagi pegawai dalam memberikan pelayanan publik yaitu dengan menjalankan sikap-sikap yang terkandung dari budaya Nemui Nyimah maka akan terciptanya keharmonisan antara masyarakat dengan pelayan publik.

Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang dilaksanakan oleh Negara dan perusahaan milik Negara atau bentuk barang atau jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu aspek terpenting dari pelayanan publik adalah terkait

adanya sikap dan perilaku yang sopan, ramah, penyampaian waktu yang tepat dan cepat, serta penyampaian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Secara administrasi prosedur pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dalam keputusan tersebut menjelaskan asas-asas, standar dan prinsip pelayanan publik. Budaya Nemui Nyimah terhadap pelayanan publik dapat menguatkan sikap pegawai Disdukcapil Kabupaten Lampung Tengah dalam pelayanan publik ini. Sikap pegawai yang cenderung positif tentang adanya budaya Nemui Nyimah membuat keyakinan bahwa pelayanan publik di Dinas ini dapat lebih dijalankan oleh semua pegawai.