

II.TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Piil Pesenggiri

Falsafah hidup orang Lampung sejak terbentuk dan tertatanya masyarakat adat adalah Piil Pesenggiri. Piil (fiil = arab) artinya perilaku, dan pesenggiri maksudnya bermoral tinggi, berjiwa besar, tahu diri, tahu hak dan kewajiban. Piil pesenggiri merupakan potensi sosial budaya daerah yang memiliki makna sebagai sumber motivasi agar setiap orang dinamis dalam usaha memperjuangkan nilai-nilai positif, hidup terhormat dan dihargai di tengah-tengah kehidupan masyarakat (Abdul Syani, 2010, Falsafah Hidup Masyarakat Lampung Sebuah Wacana Terapan dalam website <http://abdulsyani.blogspot.com>).

Menurut Ali Imron (2005:18) mengatakan:

Kehidupan masyarakat Lampung sehari-hari berpedoman kepada prinsip pill pesenggiri”. Konsep pill artinya rasa atau pendirian yang harus dipertahankan sedangkan pesenggiri pada dasarnya mengutamakan harga diri. Jadi dapat diartikan pill pesenggiri adalah harga diri.

Piil Pesenggiri ini mengandung pandangan hidup masyarakat yang diletakkan sebagai pedoman dalam tata pergaulan untuk memelihara kerukunan, kesejahteraan dan keadilan. Piil Pesenggiri merupakan harga diri yang berkaitan dengan perasaan kompetensi dan nilai pribadi, atau

merupakan perpaduan antara kepercayaan dan penghormatan diri. Seseorang yang memiliki Piil Pesenggiri yang kuat, berarti mempunyai perasaan penuh keyakinan, penuh tanggungjawab, kompeten dan sanggup mengatasi masalah-masalah kehidupan.

Etos dan semangat kelampungan (*spirit of Lampung*) piil pesenggiri itu mendorong orang untuk bekerja keras, kreatif, cermat, dan teliti, orientasi pada prestasi, berani kompetisi dan pantang menyerah atas tantangan yang muncul. Semua karena mempertaruhkan harga diri dan martabat seseorang untuk sesuatu yang mulia di tengah-tengah masyarakat. Unsur-unsur Piil Pesenggiri itu bukan sekedar prinsip kosong, melainkan mempunyai nilai-nilai nasionalisme budaya yang luhur yang perlu di dipahami dan diamalkan dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Sejatinya Piil Pesenggiri tidak diungkapkan melalui pemujaan diri sendiri dengan mengorbankan orang lain atau dengan mengagungkan seseorang yang jauh lebih unggul dari orang lain, atau menyengsarakan orang lain utk membahagiakan seseorang. Seorang yang memiliki harga diri akan lebih bersemangat, lebih mandiri, lebih mampu dan berdaya, sanggup menerima tantangan, lebih percaya diri, tidak mudah menyerah dan putus asa, mudah memikul tanggung jawab, mampu menghadapi kehidupan dengan lebih baik, dan merasa sejajar dengan orang lain.

Karakteristik orang yang memiliki harga diri yang tinggi adalah kepribadian yang memiliki kesadaran untuk dapat membangkitkan nilai-nilai positif kehormatan diri sendiri dan orang lain, yaitu sanggup menjalani hidup dengan penuh kesadaran. Hidup dengan penuh kesadaran berarti mampu membangkitkan kondisi pikiran yang sesuai kenyataan yang dihadapi, bertanggung jawab terhadap setiap perbuatan yang dilakukan. Arogansi dan berlebihan dalam mengagungkan kemampuan diri sendiri merupakan gambaran tentang rendahnya harga diri atau runtuhnya kehormatan seseorang (Abdul Syani, 2010, Falsafah Hidup Masyarakat Lampung Sebuah Wacana Terapan dalam website <http://abdulsyani.blogspot.com>).

B. Konsep Nilai

1. Definisi Nilai

Nilai dalam bahasa Inggris *value*, sedangkan dalam bahasa Latin *valere* yang artinya berguna, mampu akan, berdaya, berlaku, kuat. Nilai ditinjau dari segi harkat adalah kualitas suatu hal yang menjadikan hal itu dapat disukai, diinginkan, berguna, atau dapat menjadi objek kepentingan.

Richard T. Schaefer dan Robert P. Lamm, 1998 mengatakan bahwa : Nilai merupakan gagasan kolektif (bersama-sama) tentang apa yang dianggap baik, penting, diinginkan, dan dianggap layak. Sekaligus tentang yang dianggap tidak baik, tidak penting, tak layak diinginkan dan tidak layak dalam hal kebudayaan. Nilai menunjuk pada hal yang penting dalam kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat.

Nilai merupakan sesuatu yang bersifat abstrak. Hal ini sejalan dengan pemikiran Kimball Young yang mengungkapkan bahwa nilai merupakan

asumsi abstrak dan sering tidak disadari tentang apa saja yang dianggap penting oleh masyarakat. Sifat abstrak ini muncul akibat tidak sadarnya masyarakat dalam mematuhi nilai-nilai yang berlaku, seolah-olah nilai itu telah mendarah daging dalam diri masyarakat.

2. Ciri-Ciri Nilai

Menurut Bambang Daroeso, nilai memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Suatu realitas yang abstrak (tidak dapat di tangkap melalui panca indra akan tetapi ada).

Nilai itu ada atau riil dalam kehidupan manusia. Misalnya, manusia mengakui adanya keindahan. Akan tetapi, keindahan sebagai nilai adalah abstrak (tidak dapat diindra). Yang dapat diindra adalah objek yang memiliki nilai keindahan itu. Misalnya, lukisan atau pemandangan.

- b. Normatif (yang seharusnya, ideal, sebaiknya, diinginkan).

Nilai merupakan sesuatu yang diharapkan (das solen) oleh manusia. Nilai merupakan sesuatu yang baik yang dicita-citakan manusia. Contohnya, semua manusia mengharapkan keadilan. Keadilan sebagai nilai adalah alternatif.

- c. Berfungsi sebagai daya dorong manusia (sebagai motivator).

Nilai menjadikan manusia terdorong untuk melakukan tindakan agar harapan yang terwujud dalam kehidupannya. Nilai diharapkan manusia sebagai mendorong manusia berbuat. Misalnya, siswa berharap akan kepandaian. Maka siswa melakukan berbagai kegiatan agar pandai. Kegiatan manusia pada dasarnya digerakkan atau didorong oleh nilai.

3. Jenis-jenis nilai

Menurut Prof. Drs. Notonegoro, S.H. menyatakan bahwa ada tiga macam nilai, yaitu :

- a. Nilai materiil, yakni sesuatu yang berguna bagi jasmani manusia.
- b. Nilai vital, yakni sesuatu yang berguna bagi manusia untuk dapat melaksanakan kegiatan.
- c. Nilai kerohanian, dibedakan menjadi 4 macam, yaitu :
 1. Nilai kebenaran bersumber pada akal pikiran manusia (rasio, budi, dan cipta)
 2. Nilai estetika (keindahan) bersumber pada rasa manusia.
 3. Nilai kebaikan atau nilai moral bersumber pada kehendak keras, keras hati, dan nurani manusia.
 4. Nilai religius (ketuhanan) yang bersifat mutlak dan bersumber pada keyakinan manusia.

Berbeda dengan jenis nilai-nilai yang dikemukakan oleh Prof. Drs. Notonegoro, S.H, jika dilihat dari segi filsafat, nilai dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis, yakni diantaranya:

1. Nilai logika yaitu benar – salah

Nilai logika yaitu nilai mengenai benar atau salahnya tindakan/kejadian.

Dalam hal ini nilai logika berkaitan dengan tindakan atau kejadian yang dilakukan oleh seseorang. Sebagai contoh seorang siswa menjawab pertanyaan yang diajukan oleh guru, kemudian ia berhasil menjawab dengan benar, maka secara logika jawaban tersebut dianggap benar bukan

baik, dan ketika jawabannya keliru maka secara logika jawaban tersebut dianggap salah bukan buruk.

2. Nilai etika, yaitu nilai tentang baik – buruk

Nilai etika adalah nilai tentang baik buruk yang berkaitan dengan perilaku manusia. Jadi, jika kita mengatakan etika orang itu buruk, bukan berarti wajahnya buruk, tetapi menunjuk perilaku orang itu buruk. Nilai etika adalah nilai moral. Jadi, moral yang di maksudkan disini adalah nilai moral sebagai bagian dari nilai.

3. Nilai estetika yaitu nilai tentang indah – tidak indah

Selain etika, kita juga mengenal pula estetika. Estetika merupakan nilai yang berkaitan dengan keindahan, penampilan fisik, bukan nilai etika. Nilai estetika berkaitan dengan penampilan, sedangkan nilai etika atau moral berkaitan dengan perilaku manusia.

Nilai dapat menunjukkan sifat dan kualitas atas sesuatu yang memiliki manfaat bagi kehidupan manusia. Nilai juga dapat dijadikan landasan dalam berperilaku dan berucap baik yang disadari maupun tidak. Setiap wilayah atau daerah pasti memiliki nilai-nilai yang berlaku dan harus ditaati oleh seluruh masyarakat di wilayah tersebut.

Dapat disimpulkan nilai adalah segala sesuatu yang baik, berdaya guna sekaligus yang menganggap baik atau buruk, indah atau tidak indahnya suatu objek. Nilai juga menunjukkan hal yang penting dalam kehidupan manusia, baik kehidupan sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat.

C. Konsep Nemui Nyimah

1. Filosofi Nemui Nyimah

Nemui berasal dari kata benda temui yang berarti tamu, kemudian menjadi kata kerja nemui yang berarti bertamu atau mengunjungi/silaturahmi. Nyimah berasal dari kata benda “simah” kemudian menjadi kata kerja “nyimah” yang berarti suka memberi (pemurah). Sedangkan secara harfiah nemui nyimah diartikan sebagai sikap santun, pemurah, terbuka tangan, suka memberi dan menerima dalam arti material maupun non material sesuai dengan kemampuan (Abdulsyani, 2010, Multikulturalisme Lampung Penghargaan atas Kearifan Lokal untuk Menciptakan Stabilitas Daerah).

Nemui-Nyimah berarti sikap pemurah atau tangan terbuka. Nemui-Nyimah ini merupakan ungkapan asas kekeluargaan untuk menciptakan suatu sikap keakraban dan kerukunan serta silaturahmi. Nemui-nyimah juga dapat diartikan sebagai sikap sopan santun. Pemahaman tentang sikap sopan santun di setiap daerah tentunya berbeda-beda, hal ini disebabkan karena perbedaan adat-istiadat, kultur atau budaya juga kebiasaan yang ada di suatu daerah.

Nilai nemui-nyimah dalam hal ini sopan santunnya orang Lampung dapat dicontohkan misalnya dengan bertamu. Dalam unsur menghormati tamu maka seseorang itu selain harus berperilaku baik tetapi juga harus mampu menyajikan sesuatu. Bagi masyarakat Lampung lazimnya macam panganan dan minuman, sehingga yang terselubung dalam nemui-nyimah ini adalah kepemilikan. Hal ini memungkinkan untuk menyuguhi tamu tersebut, dengan

kata lain seseorang harus berketerampilan, berpenghasilan, dengan kata lain memproduksi. Apapun yang mereka punya akan diberikan untuk tamu tersebut agar dapat memantaskan tamu yang sudah berkunjung. Dengan demikian, nemui-nyimah yang diartikan sopan santun ini memiliki makna sosial, yang bertujuan untuk membangun hubungan antar manusia yang dapat saling menghargai, saling terbuka juga mengembangkan harmoni sosial di tengah masyarakat.

Nemui-nyimah adalah salah satu dari empat unsur falsafah hidup orang Lampung yakni Piil Pesenggiri. Ketiga unsur lainnya, yakni Juluk Beadek, Nengah Nyappur, dan Sakai Sambayan. Piil Pesenggiri ini adalah semacam tatanan moral yang merupakan pedoman bersikap dan berperilaku masyarakat adat Lampung dalam segala aktivitas hidupnya.

Nemui-nyimah merupakan ungkapan asas kekeluargaan untuk menciptakan suatu sikap keakraban dan kerukunan serta silaturahmi. Nemui-nyimah merupakan kewajiban bagi suatu keluarga dari masyarakat Lampung umumnya untuk tetap menjaga silaturahmi, dimana ikatan keluarga secara genealogis selalu terpelihara dengan prinsip keterbukaan, kepantasan dan kewajaran. Pada hakekatnya nemui-nyimah dilandasi rasa keikhlasan dari lubuk hati yang dalam untuk menciptakan kerukunan hidup berkeluarga dan bermasyarakat. Dengan demikian, maka elemen budaya nemui-nyimah tidak dapat diartikan keliru yang mengarah kepada sikap dan perbuatan tercela atau terlarang yang tidak sesuai dengan norma kehidupan sosial yang berlaku.

Bentuk konkrit nemui-nyimah dalam konteks kehidupan masyarakat dewasa ini lebih tepat diterjemahkan sebagai sikap kepedulian sosial dan rasa setiakawan. Suatu kelompok sosial diharapkan memiliki fungsi dari salah satu unsur Piil Pesenggiri ini, sebab kita sebagai makhluk sosial harus memiliki sifat tangan terbuka dalam menerima perbedaan yang dapat membuat kita lebih kuat dan setia satu sama lain. Tidak hanya itu ketika nemui nyimah masih melekat di diri kita, maka yang tercipta adalah rasa kepedulian terhadap nilai-nilai kemanusiaan antara lain motivasi kerja keras, jujur dan tidak merugikan orang lain.

2. Fungsi Nilai Nemui-Nyimah dalam Kehidupan Masyarakat Lampung adat Saibatin

Fungsi nemui-nyimah dalam kehidupan masyarakat Lampung adat Saibatin antara lain :

2.1 Fungsi nilai nemui-nyimah dalam memelihara stabilitas hubungan masyarakat atau kerukunan

Dalam hal ini nemui-nyimah berfungsi untuk memelihara stabilitas hubungan yang ada didalam masyarakat, khususnya masyarakat Lampung adat Saibatin. Stabilitas hubungan atau kerukunan dapat diwujudkan melalui gotong royong, saling menolong antarsesama, kerja bakti lingkungan, bersih desa dan disaat sedang mendapatkan musibah, seperti sakit atau yang sedang berduka.

2.2 Fungsi nilai nemui-nyimah dalam kegiatan musyawarah atau hippun pemekonan

Musyawarah yang dilakukan oleh masyarakat adat Lampung khususnya Saibatin dilakukan untuk mencapai sebuah kata mufakat. Kesepakatan

yang idealnya sebagai tujuan dari musyawarah harus terlaksana agar tidak ada lagi perbedaan, baik itu pendapat, ide tau gagasan yang muncul dari individu yang berbeda. Nemui-nyimah pun dapat berfungsi dalam kegiatan ini, sebab nemui-nyimah memberlakukan prinsip keterbukaan, saling menghargai juga saling menerima. Keterbukaan yang dimaksud dalam kegiatan musyawarah ini ialah keterbukaan dalam setiap pendapat, gagasan, juga kejujuran dalam setiap perkataan. Saling menghargai maksudnya adalah menghargai setiap masukan, pendapat atau ide dari setiap anggota musyawarah, serta menerima setiap keputusan yang sudah disepakati dalam kata mufakat.

2.3 Fungsi nilai nemui-nyimah dalam memelihara kepedulian atau solidaritas sosial

Fungsi nemui-nyimah juga dapat memelihara kepedulian antarsesama masyarakat atau sebagai solidaritas sosial. Wujudnya bisa dalam bentuk kerjasama yang dilakukan antarwarga dalam membangun tiyuh/pekon/desa, seperti membangun jembatan, jalan dan sebagainya. Solidaritas sosial di bentuk dengan cara turut serta berpartisipasi dalam setiap kegiatan agar dapat terwujudnya keharmonisan, keselarasan dan keseimbangan antar sesama manusia.

2.4 Fungsi nilai nemui-nyimah untuk memperluas jaringan pergaulan

Dalam kehidupan sosial, pergaulan atau memperluas jaringan sosial sangat diperlukan, agar kita dapat mengisi kekurangan satu sama lain. Tentunya, pergaulan atau jaringan sosial yang kita bangun harus dilandasi dengan sebuah rasa kepercayaan satu sama lain, dari kepercayaan timbul

saling menghargai dan saling menerima kekurangan satu sama lain. Dalam menjalin pertemanan, kekurangan dan kelebihan teman harus dapat kita hargai, agar kita pun dapat dihargai juga diakui keberadaannya, agar kita juga merasa dipentingkan dalam hidupnya, sehingga kehidupan yang rukun juga harmonis dapat tercipta dengan baik.

2.5 Fungsi nilai nemui-nyimah sebagai penunjang tingkat efektivitas pelayanan publik

Dalam hal ini fungsi nilai nemui-nyimah berperan sebagai penunjang efektivitas pelayanan publik, yakni dengan menerapkan prinsip-prinsip yang ada didalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana dalam prinsip-prinsip pelayanan publik itu ada sebuah prinsip dimana aparatur pemerintah harus memiliki sikap sopan dan santun, ramah-tamah serta ikhlas. Dengan terlaksananya prinsip-prinsip yang sesuai dengan Kepmenpan tersebut efektivitas dalam pelayanan publik akan tercapai, dan indeks kepuasan masyarakat akan terwujud. Sebab dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan dengan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa

Pelayanan publik yang dilakukan para aparatur instansi pemerintah harus bisa menerapkan fungsi dari nemui-nyimah ini, sebab suatu pelayanan publik akan terasa keefektifitasannya jika masyarakat merasa puas ketika mendapatkan pelayanan yang baik, santun, serta saling menghargai.

Nemui-nyimah juga dapat memperlancar sebuah kegiatan administrasi pelayanan publik, manakala ketika ingin membuat atau mengurus surat-surat penting, pertama disambut dengan salam, senyum, sapa. Lalu, bicara yang santun yang dilakukan oleh aparatur pemerintah tersebut, serta sikap ramah-tamah yang idealnya dilakukan oleh seorang pelayan publik atau abdi masyarakat, khususnya di kantor kecamatan Teluk Betung Selatan.

Aparatur pemerintah diharapkan mampu berorientasi dengan nilai nemui-nyimah ini, karena menerapkan nemui-nyimah banyak menimbulkan efek positif, baik untuk penerima pelayanan maupun yang memberikan pelayanan.

Dengan begitu, kita bisa menilai bahwa suatu efektivitas dari pelayanan publik juga berasal dari suatu sikap atau perilaku yang dilakukan oleh aparatur pemerintah tersebut.

Fungsi nilai nemui-nyimah dalam kehidupan sehari-hari dapat menunjang intensitas dalam pergaulan, sebab ketika kita berteman pastinya kita membutuhkan rasa nyaman, rasa peduli terhadap sesama, terbuka satu sama lain dan yang pasti saling menerima kekurangan satu sama lain.

Nemui-nyimah tidak hanya dengan orang yang sudah dekat dengan kita saja, akan tetapi dapat juga kita implementasikan dengan kelompok etnis lain. Ramah tamah, sifat saling terbuka dan peduli terhadap sesama sangat dibutuhkan dalam kehidupan masyarakat, terutama kita sebagai makhluk sosial yang membutuhkan bantuan orang lain. Seperti yang dikemukakan Aristoteles, bahwa manusia merupakan *zoon politicon* yang berarti manusia

dikodratkan hidup bermasyarakat dan berinteraksi satu sama lain. Bahwa hakikat seorang manusia pun tidak dapat hidup sendirian, melainkan membutuhkan bantuan orang lain untuk tetap dapat bertahan hidup dengan masyarakat lain dan lingkungan sekitar.

D. Konsep Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik

1. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective*, yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagi penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayani S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

The Liang Gie dalam bukunya *Ensiklopedia Administrasi* (1998:147) mengemukakan definisi bahwa :

“efektivitas yaitu suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek/akibat yang dikehendaki”.

Sedangkan Georgopolous dan Tannembaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan.”

Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa:

“Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu system dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

2. Konsep Tingkat Efektivitas

Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika

usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Hari Lubis dan Martani Huseini (1987:55), menyatakan efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi itu sendiri.

Lubis dan Husain (1987:56) mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi, yaitu :

- a. Pendekatan sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada output adalah mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (output) yang sesuai dengan rencana.
- b. Pendekatan sumber (*recourse approach*) yakni mengukur efektifitas dari input. Pendekatan ini mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh SDM, baik fisik maupun nonfisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- c. Pendekatan proses (*process approach*) adalah untuk melihat sejauh mana efektifitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi.
- d. Pendekatan integrative (*integrative approach*) yakni pendekatan gabungan yang mencakup input, proses dan output.

Dari berbagai konsep efektivitas diatas, maka dalam penelitian ini mengacu pada pendekatan proses, karena penelitian ini bertujuan

untuk mengetahui efektifitas pelayanan pemerintah di kantor kecamatan.

Untuk mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian (1978:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang

telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "*Individual and Society*" yang dikutip

Sudarwan Danim (2004:119), menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan (ratio) antara masukan (input) dengan keluaran (output).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

Sedangkan Duncan yang dikutip Richard M. Steers (1985:53) dalam bukunya "*Efektivitas Organisasi*" mengatakan mengenai ukuran efektivitas, sebagai berikut :

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan

dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

b. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

Menurut Kepmenpan (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) nomor 63 tahun 2003, tingkat efektivitas dapat diukur dengan terlaksananya prinsip-prinsip pelayanan publik. Prinsip-prinsip tersebut antara lain :

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan

b. Kejelasan

Menyangkut : persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja /pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam

memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah tamah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Konsep Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa :

Pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya.

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dan kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak. Seperti yang dilaksanakan pada instansi pemerintah

di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan.

Seperti yang dikemukakan oleh Agung Kurniawan, 2005:6 :

“ Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Jadi pelayanan yang diberikan oleh pemerintah haruslah mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menikmati layanan itu.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu :

”Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Kelompok pelayanan Publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta

Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

- b.** Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c.** Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Layanan umum yang bisa dilakukan oleh siapapun, bentuknya terbagi menjadi 3 (tiga) macam menurut Ahmad Batinggi (1998:21), yaitu :

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- 1) Memahami masalah-masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.

2) Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.

3) Bertingkah laku sopan dan ramah

b. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- 1) Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- 2) Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- 3) Memperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- 4) Menuntun orang ke arah yang tepat

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan keterampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering

digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “*Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*” (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap orang menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Secara umum masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari aparat pemerintah, sebab warga negara yang mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Waworuntu, 1997:18 dalam Suratno, S.Ag, MAP).

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, mengandung arti :

- a. persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

- 6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- 7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani
- 8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara

kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

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

5. Tingkat Efektivitas Pelayanan Publik

Kesimpulannya tingkat efektivitas pelayanan publik adalah keberhasilan dalam melayani masyarakat secara prima sesuai dengan Kepmenpan nomor 63 tahun 2003, bahwa sebagai aparatur pelayanan masyarakat harus dapat menjadi abdi masyarakat agar tercapainya suatu keberhasilan dalam

melayani masyarakat secara baikserta terciptanya aparatur pelayanan masyarakat yang lebih berdaya guna dan berhasil guna.

Tingkat keefektivitasan suatu pelayanan publik dapat diukur dengan sebuah bentuk keberhasilan yakni, indeks kepuasan masyarakat atau tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat. Kepuasan tersebut dapat diperoleh dengan : kejelasan tujuan yang hendak dicapai tersedianya sarana juga prasarana yang mendukung disaat terjadinya pelayanan publik, serta idealnya sebuah kepuasan adalah hasil atau kualitas dari pelayanan yang diberikan. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana atau target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan tersebut itulah yang dikatakan efektif, namun jika usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Usaha atau hasil pekerjaan yang dimaksud disini adalah aparatur pemerintah yang ada di kantor kecamatan Teluk Betung Selatan sudah dapat melayani masyarakat sesuai Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 yang melayani secara prima, sepenuh hati, dan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Selain itu, tingkat efektivitas dari sebuah pelayanan publik biasanya disertai juga dengan perilaku atau sikap aparatur instansi terkaitnya, seperti murah senyum, santun, selalu mengawali pelayanan dengan menyapa dan

tak lupa mengucapkan terimakasih ketika pelayanan yang diberikan sudah terlaksana serta ikhlas dalam melakukan proses pelayanan publik untuk masyarakat. Pelayanan yang diberikan hendaknya mementingkan kepentingan masyarakat ketimbang kepentingan individu, oleh karena itu pelayanan publik mendahulukan hak masyarakat diatas kepentingan individu, dengan begitu efektivitas pelayanan publik yang diinginkan akan tercapai dan mencapai tujuan.

E. Fungsi Nilai Nemui-nyimah dalam Upaya Peningkatan Efektivitas Pelayanan Publik

Nemui-nyimah dalam kehidupan sehari-hari baik dalam masyarakat etnis Lampung maupun non-etnis Lampung sangat diperlukan. Nemui-nyimah tidak hanya diartikan sebagai saling bertamu, mengunjungi/bersilaturahmi dan beramah tamah, akan tetapi juga dimaksudkan agar kita selalu terbuka, saling tolong menolong kepada siapapun dan bersikap santun pada siapapun. Apalagi kita sebagai makhluk sosial yang membutuhkan bantuan orang lain, harapannya kita bisa saling menjaga, saling membantu, juga menerapkan sikap keramah-tamahan dan menjaga kesantunan terhadap semua orang. Fungsi nilai nemui-nyimah antara lain memelihara stabilitas hubungan masyarakat atau kerukunan, berfungsi dalam kegiatan musyawarah, memelihara kepedulian dan solidaritas sosial, memperluas jaringan pergaulan dan sebagai penunjang efektivitas pelayanan publik.

Nemui-nyimah merupakan ungkapan asas kekeluargaan untuk menciptakan suatu sikap keakraban dan kerukunan serta silaturahmi. Hal ini dapat menjadi suatu kriteria dalam hal pelayanan publik. Pelayanan publik yang baik menurut Kepmenpan nomor 63 tahun 2003 adalah dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Kewajiban aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat adalah salah satunya memberikan pelayanan disertai dengan sikap atau perilaku ramah tamah, santun, saling menghargai terhadap masyarakat yang ingin mengurus atau membuat surat-surat penting yang biasanya dibuat melalui kantor kecamatan.

Fungsi nilai nemui nyimah dalam upaya meningkatkan efektivitas pelayanan publik yakni memberikan kepedulian sosial terhadap masyarakat yang ingin membuat KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran atau surat nikah. Dalam melayani masyarakat, aparatur pemerintah sebaiknya mampu bersikap ramah tamah, murah senyum, sopan dan santun serta ikhlas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mendahulukan kepentingan masyarakat dengan waktu yang singkat, mudah serta dapat memberikan rasa puas bagi masyarakat yang menerima layanan itu. Dengan begitu efektivitas pelayanan publik yang diharapkan akan dapat terwujud, dapat menjalin tali silaturahmi antar sesama individu, juga dapat memperluas jaringan sosial kehidupan. Masyarakat pun akan lebih merasa nyaman dan merasa lebih

dianggap manakala ketika hubungan timbal balik yang baik itu dapat tercipta karena berfungsinya nemui nyimah tersebut.

F. Kerangka Pikir

Setelah dilakukan penguraian terhadap fungsi nemui nyimah dalam kehidupan masyarakat, eksistensi (keberadaan) nemui-nyimah, prosedur pelayanan publik dan penerapan fungsi nemui nyimah dalam efektivitas pelayanan publik maka kerangka pikir merupakan alat bantu penulis untuk memahami pokok masalah yang akan diteliti.

Fungsi nilai nemui-nyimah di lingkungan atau wilayah kantor kecamatan Teluk Betung Selatan antara lain sebagai sarana atau wadah silaturahmi, memelihara kerukunan sosial, kerukunan antartetangga atau kerukunan sosial. Fungsi nilai nemui-nyimah juga dapat untuk mencegah konflik, sebagai wadah dalam kegiatan musyawarah, sebagai sarana pembangunan moral serta untuk meningkatkan kebersamaan dan kesatuan, terutama antara instansi pemerintah di kantor kecamatan Teluk Betung Selatan dengan masyarakat disekitar wilayah tersebut.

Fungsi nilai nemui-nyimah pada dasarnya tidak hanya berlaku bagi masyarakat Lampung saja, akan tetapi interaksi dengan masyarakat etnis lain atau dengan masyarakat pada umumnya pun dapat dilakukan. Fungsi nemui-nyimah bagi masyarakat etnis lain adalah agar didalam suatu jaringan kehidupan sosial (*social network*) itu dapat lebih terbuka, dapat menghargai apapun dan siapapun serta ramah tamah terhadap orang lain.

Ramah-tamah sangat dibutuhkan dalam suatu pergaulan, karena dengan begitu kita dapat lebih akrab serta mempererat tali persaudaraan dengan masyarakat etnis lainnya. Tidak hanya ramah tamah, sifat terbuka serta saling membantu dan suka memberi serta menerima sesuai kemampuan kita, juga dibutuhkan dalam kehidupan bermasyarakat, baik antar individu maupun antar kelompok lainnya. Fungsi nilai nemui-nyimah dalam kehidupan masyarakat khususnya dilingkungan.

Nemui-nyimah merupakan ungkapan asas kekeluargaan untuk menciptakan suatu sikap keakraban dan kerukunan serta silaturahmi. Fungsi nemui-nyimah tidak hanya diterapkan dalam kehidupan sehari-hari didalam masyarakat secara umum saja, akan tetapi dapat pula diterapkan dalam prosedur efektivitas pelayanan publik, yakni aparat pemerintah melayani masyarakat di kantor kecamatan.

Fungsi nilai nemui-nyimah diharapkan dapat diterapkan dalam pelayanan publik karena dapat menunjang sebuah keberhasilan dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang prima, seperti sesuai dalam Kepmenpan nomor 63 tahun 2003, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah dengan memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban dari aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang prima disini

maksudnya adalah dengan menjalankan asas-asas pelayanan publik. Asas-asas tersebut antara lain:

- a. Transparansi : bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas : dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional : sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif : mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Kesamaan hak : tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan
- f. bersikap ramah tamah, bersikap santun, terbuka dalam hal apapun, terutama dengan urusan biaya, dan saling menolong sesama tanpa membedakan status sosial masyarakat tersebut.

Tidak hanya itu, fungsi nilai nemui-nyimah terhadap tingkat efektivitas pelayanan publik dapat menjadi penghubung antar sesama individu untuk dapat menjalin tali silaturahmi serta kekerabatan, karena diharapkan ketika kita membuat atau sedang mengurus surat-surat berharga di kantor kecamatan, kita hanya tidak sekedar datang, duduk, dimintakan iuran atau bayaran, setelah itu pulang, akan tetapi kita dapat mengenal satu sama

lain, hal ini dikarenakan adanya eksistensi keberadaan nemui nyimah, yakni kita bisa menghargai satu sama lain, beramah tamah, dan selalu bersikap santun. Dengan begitu, orang lain akan merasa senang karena selain sudah dibantu, mereka juga mendapatkan kepuasan batin tersendiri, karena sudah merasa dianggap, dihargai juga dihormati walaupun sebelumnya tidak mengenal satu sama lain, antara aparaturnya pemerintah kantor kecamatan dengan masyarakat yang ingin atau sedang mengurus surat-surat penting di kantor kecamatan.

Berdasarkan uraian diatas maka diagram kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

