



Pengaruh Nilai – Nilai Budaya Batak Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Parmonangan Kecamatan Pakkat

Nurhamidah Gajah¹⁾, Arifana²⁾, Rahmadi Gajah³⁾

Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan, Indonesia

nurhamidah@um-tapsel.ac.id¹⁾

arifana31@gmail.com²⁾

rahmadiqajah11111@gmail.com³⁾

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Bagaimana pelaksanaan nilai nilai budaya batak di kantor Desa Parmonangan, kemudian untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Publik di Kantor Desa Parmonangan dan untuk mengetahui Seberapa besar pengaruh nilai nilai budaya batak terhadap pelayanan publik di kantor Desa Parmonangan. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif dengan mengambil responden dari masyarakat Desa Parmonangan sebanyak 76 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai – nilai Budaya Batak Kekerabatan, Hasangapon, Hamajuon dan Hamoraon sangat dijunjung tinggi dan diterapkan masyarakat termasuk di kantor Desa Parmonangan. Pelayanan Publik di kantor Desa Parmonangan masuk kedalam kategori Sedang, maksudnya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, persamaan perlakuan dan keterbukaan kadang terlaksana dan kadang kala tidak terlaksana. Maka dapat disimpulkan bahwa kedua variabel dapat dikatakan valid karena $r_{hitung} (0,2172) > r_{tabel} (0,1901)$. Dari hasil uji hipotesis dapat dilihat bahwa $t_{hitung} = 16,7425$ dan t_{tabel} nya adalah 1,993 maka $t_{hitung} >$ daripada $t_{tabel} (16,7425 > 1,993)$ sehingga hipotesis dapat diterima kebenarannya. Berdasarkan hasil uji determinasi pengaruh nilai – nilai budaya batak terhadap pelayanan public sebesar 5 %.

Kata kunci: Budaya Batak, Desa Parmonangan, Pelayanan Publik.

Abstract

The purpose of this study was to determine how the implementation of the value of Batak culture values in the Parmonangan Village office, then to find out how Public Services at the Parmonangan Village Office and to find out how much influence the value of Batak cultural values has on public services at the Parmonangan Village office. The research method used is a type of quantitative research by taking respondents from the Parmonangan Village community as many as 76 people. The results showed that the Batak Cultural values of Kinship, Hasangapon, Hamajuon and Hamoraon are highly upheld and applied by the community including in the Parmonangan Village office. Public Services at the Parmonangan Village office fall into the Moderate category, meaning that service procedures, completion time, equality of treatment and openness are sometimes implemented and sometimes not implemented. So it can be concluded that both variables can be said to be valid because $r_{count} (0.2172) > r_{table} (0.1901)$. From the results of hypothesis testing, it can be seen that $t_{count} = 16.7425$ and the t_{table} is 1.993, so $t_{count} >$ than $t_{table} (16.7425 > 1.993)$ so that the hypothesis can be accepted. Based on the results of the determination test, the effect of Batak cultural values on public services is 5%.

Keywords: Batak Culture, Public Service, Parmonangan Village



PENDAHULUAN

Kehidupan manusia tidak terlepas dari persoalan nilai. Nilai merupakan sifat atau hal-hal yang penting atau berguna bagi kehidupan manusia. Nilai juga dapat diartikan sebagai sifat atau kualitas dan selalu dijadikan landasan, alasan atau motivasi dalam bersikap dan bertingkah laku baik yang didasarkan kepada keadaan utuh (objektif) maupun dengan akal budi. Nilai nilai budaya batak juga tidak bisa lepas dari sistem birokrasi terutama di dalam pelayanan publik yang diberikan oleh seorang birokrat.

Pemerintah Desa Parmonangan juga merupakan organisasi pemerintah terdepan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, Pemerintah Desa dituntut untuk dapat meningkatkan kinerjanya didalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan harapan masyarakat. Pada dasarnya dibentuknya pemerintahan bertujuan untuk menjaga suatu sistem. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan Pemerintah.

Kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Parmonangan juga beragam, mulai dari pembuatan Surat Pindah Penduduk, Surat Keterangan Berdomisili, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Belum Kawin, dan Surat Keterangan Tidak Mampu. Surat Keterangan Tidak Mampu merupakan salah satu jenis pelayanan yang sering diminta oleh masyarakat, mengingat, masih banyaknya masyarakat berpenghasilan dibawah rata-rata menyebabkan Surat Keterangan Tidak Mampu yang sering menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan pelayanan lainnya seperti, Beasiswa, Raskin, Bantuan program pemberdayaan masyarakat dari pemerintah pusat dan daerah lainnya.

Desa Parmonangan semua para stafnya juga merupakan suku batak yang menjunjung nilai budaya batak yaitu *dalihan natolu*. Seharusnya mereka bisa melaksanakan sistem pelayanan yang baik tanpa membeda-bedakan siapa yang mereka layani, baik itu *hula hulanya*, *anak borunya*, maupun *dongan tubunya*. Ketika masyarakat datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan, bahasa yang digunakan antara pelayan dengan yang dilayani adalah bahasa daerah bukan bahasa Indonesia. Bahasa yang digunakan masyarakat Desa Parmonangan adalah bahasa daerah yaitu Bahasa Batak Toba dan Bahasa Batak Pakpak.

Kebiasaan sering terjadi misalkan yang datang *hula hula* (barisan dari keluarga istri) dari seorang pegawai datang untuk dilayani, dengan cepat mendahulukan *hula hulanya* karena posisi pegawai tersebut dari barisan *anak boru* padahal sudah ada masyarakat lain yang antri sebelum hadir *hula hulanya tadi*. Sementara jika *dongan tubunya* (barisan satu marga) yang datang pelayanan yang diberikan biasa saja. Ini langsung diamati oleh peneliti saat pra penelitian. Hal itu dikarenakan kedudukan *hula-hula* yang terhormat pada masyarakat Batak. Kedudukan *Hula-hula* sangat dihormati karena dianggap sebagai dewa Batara yang merupakan dewa tertinggi sehingga *hula-hula* lebih tinggi dari dua unsur lainnya yaitu *dongan tubu* dan *boru*. Salah satu ungkapan budaya yang melegalisasi sikap sosial kepada *hula-hula* berbunyi "*somba marhula-hula*" artinya "harus sembah sujud kepada *hula-hula*". Sembah sujud di sini berada dalam konteks tingkah laku, sikap pandang, pemberian, pelayanan sosial dan adat. *Hula-hula* juga disebut sebagai pemberi istri. Pemberi istri ini mempengaruhi nasib penerima istri baik dalam hal yang baik maupun dalam hal buruk sehingga menjadikan *hula-hula* kedudukannya semakin tinggi dalam masyarakat batak.

Desa Parmonangan memiliki tiga (3) orang raja dari beberapa marga yaitu Marga Gajah Julu, Marga Gajah Jehe dan Barasa. Tentu keluarga dari setiap raja pasti akan datang ke kantor desa untuk mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang diberikan dari seorang pelayan berbeda dengan masyarakat biasa mengingat raja merupakan pemimpin dalam acara adat di Desa Parmonangan sejak dahulu. Jarak dari rumah warga ke kantor desa juga kurang strategis karena lokasi kantor desa berada di sudut desa. Apabila ada yang datang ke kantor desa bisa memakan waktu 30 menit berjalan kaki terutama dari dusun Laambilan.

Laambilan merupakan salah satu dusun yang ada di Desa Parmonangan. Dusun itu termasuk salah satu dusun yang tertinggal dari beberapa dusun lainnya. Perusahaan Listrik Negara (PLN) baru masuk di dusun ini pada tahun 2017 setelah jalan dibuka, sebelumnya jalan menuju dusun ini masih jalan setapak yang di lalui kendaraan roda dua maupun pejalan kaki. Setelah jalan dibuka, hingga saat ini tidak ada pembangunan lanjutan. Kondisi jalan semakin parah, rumput liar pun merambat ke permukaan jalan mengakibatkan jalan semakin sempit. Dulu jalan masih keadaan rata namun saat ini muncul jurang jurang kecil dengan ketinggian 50cm di tengah jalan, hal tersebut diakibatkan karena hujan lebat mengikis jalan. Jika musim hujan kendaraan roda dua akan sulit untuk melewati jalan dikarenakan licin. Kalau ada urusan ke kantor kepala desa memakan waktu berjam jam dikarenakan supir mendorong kendaraannya.

METODE

Penelitian ini dilakukan di kantor Desa Parmonangan Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Biasanya jenis penelitian deskriptif kuantitatif cenderung menggunakan analisis statistik. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh Masyarakat Desa Parmonangan sebanyak 761 jiwa. Menentukan sampel Menurut Suharsimi Arikunto adalah jika subjeknya kurang dari 100 orang sebaiknya diambil semuanya, jika subjeknya besar atau lebih dari 100 orang dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. Berdasarkan pendapat tersebut maka peneliti mengambil besarnya Sampel diambil sebanyak 76 orang karena peneliti mengambil 10% dari jumlah Poppulasi. Teknik pengumpulan data dalam penulisan ini terdiri dari Pengamatan, Angket (*Kuesioner*) dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Uji Validitas, Uji Hipotesis dan Uji Koefisien Determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Nilai Nilai Budaya Batak

Nilai budaya batak mencakup segala aspek keidupan orang batak. Nilai budaya batak di kelompokkan menjadi sembilan nilai yang selanjutnya disebut menjadi sembilan nilai utama. Kesembilan nilai utama tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kekerabatan. Keekerabatan mencakup hubungan primordial suku, kasih sayang atas dasar hubungan darah, kerukunan, unsur *dalihan na tolu (mora/hula hula, kahanggi/dongan tubu), anak boru/boru, pisang raut (anak boru dari boru), hatobangon* (cendikiawan) dan segala yang berkaitan dengan hubungan kekerabatan karena pernikahan, solidaritas marga dan lain lain.
2. Religi. Religi mencakup kehidupan keagamaan, baik agama tradisional maupun agama yang datang kemudian yang mengatur hubungannya denga yang maha kuasa serta yang mengatur hubungannya dengan manusia dan lingkungan hidupnya.
3. Hagabeon. Hagabeon merupakan banyak keturunan dan umur yang panjang. Mengenai umur panjang dalam konsep *hagabeon* disebut *saur matua bulung* (seperti daun yang gugur sesudah tua) pada orang toba dan *sayur matua bulung lapus marsege sege abuan* (seperti daun yang gugur setelah tua, sampai berperilaku seperti anak anak, menampi nampi abu).
4. Hasangapon. *Hasangapon* merupakan kemuliaan, kewibawaan, karisma, suat nilai yang memberi dorongan kuat untuk meraih kejayaan. Nilai ini memberi dorongan kuat terlebih kepada orang toba. Pada jaman moderen ini untuk meriaih jabatan dan pangkat yang memberikan kemuliaan, kewibawaan, kharisma dan kekuasaan.
5. Hamoraon. *Hamoraon* merupakan kaya raya salah satu nilai budaya yang mendorong orang batak khususnya orang toba untuk mencari harta benda yang banyak.
6. Hamajuon. *Hamajuon* merupakan kemajuan yang diraih melalui merantau dan menuntut ilmu. Nilai budaya yang satu ini sangat kuat mendorong orang batak untuk bermigrasi ke seluruh pelosok tanah air ataupun merantau.
7. Hukum, patik dohot uhum. *Hukum, patik dohot uhum* merupakan aturan dan humum yang berlaku. Nilai *patik dohot uhum* merupakan nilai yang kuat disosialisasikan oleh orang batak. Budaya menegakkan kebenaran, berkecimpung dalam dunia hukum, merupakan dunia orang batak.
8. Pengayoman. Dalam kehidupan sosio-kultur orang batak kurang kuat dibanding nilai nilai yang disebutkan terdahulu. Ini disebabkan karena kemandirian yang berkadar tinggi. Kehadiran pengayom, pelindung, pemnberi kesejahteraan, hanya diperlukan dalam keadaan yang sangat mendesak.
9. Konflik. Dalam kehidupan orang toba lebih tinggi kadarnya dibandingkan yang ada di *Angkola/mandailing*. Ini dapat difahami dari operbedaan mentalitas kedua sub suku batak ini.¹

Dari sembilan nilai budaya batak di atas lima diantaranya merupakan hal yang sering terjadi dalam kehidupan khususnya pelayanan di kantor Desa. Kelima nilai tersebut adalah *kekerabatan, religi, hagabeon, hasangapon, hamoraon*.

Pada nilai kekerabatan masyarakat batak toba memiliki falsapah hidup yang disebut dengan *Dalihan Na Tolu* (DNT). *Dalihan Na Tolu* ini sangat populer dan penting di kalangan masyarakat Batak Toba karena sudah menjadi pandangan hidup dan juga dasar membangun relasi sosial dan landasan hidup bermasyarakat sehingga dalam setiap kegiatan budayanya, perilaku kehidupan sosial, dan relasi dalam kehidupan bermasyarakat selalu berada dalam konteks pemahaman dan pelaksanaan prinsip *Dalihan Na Tolu*. *Dalihan Na Tolu (Tungku nan Tiga)* adalah:

¹ B.H Harahap, dan Hotman M Siahaan, Loc.Cit.

Tungku yang kedudukannya ada tiga. Yang secara fisik terdiri dari tiga buah batu tungku yang sama besar, tinggi dan bentuk serta tersusun dengan rapi dan simetris. Penerapan ketiga tungku di dalam sistem kekerabatan Batak Toba adalah tungku yang satu di sebut *dongan tubu* (teman semarga), tungku yang kedua lagi di sebut *hula hula* (pihak /jalur istri) dan kemudian tungku yang ketiga di sebut *boru* (pihak yang menikahi anak perempuan). Ketiga tungku ini harus saling bahu membahu, dukung mendukung dalam pelaksanaan kehidupan dalam mengagalang persatuan, namun dalam pelaksanaan sikap/cara tentu akan berbeda, karena kepada dongan tubu mereka harus *manat* (segala perilaku jangan sampai menyinggung, harus saling bertanya, saling menopang dan saling mengingatkan). Kepada hula hula haruslah somba (menyembah dalam arti melaksanakan dengan sepenuh hati dengan penghormatan). Kepada boru haruslah elek (membujuk) dengan demikian pihak boru tidak boleh berurai airnata ketika pulang dari hula-hulanya jadi yang baik dan buruk harus ditampung tanpa keluhan dan selalu mendoakan borunya agar hidup sejahtera.²

Di samping *Dalihan Na Tolu* sebagai nilai kultur orang Batak Toba, nilai visi atau tujuan hidup masyarakat Batak Toba adalah *Hagabeon, Hamoraon, dan Hasangapon*. Hal ini akan selalu berdampingan di dalam kehidupan Masyarakat Batak Toba. Masyarakat Batak Toba dalam kehidupannya akan selalu mencari *hagabeon*, dimana *hagabeon* akan di dapat setelah seseorang menikah, dan hamoraon akan di dapatkan setelah seseorang berhasil di dalam kehidupannya (melalui pendidikan dan kerja keras). Sedangkan hasangapon (kehormatan) akan di dapat jika hagaboen dan hamoraon sudah didapatkan, misalnya seseorang yang sudah berhasil dalam pendidikannya kemudian memiliki jabatan ataupun memiliki kekayaan kemudian menikah dan memiliki keturunan maka akan dikatakan *sangap* oleh masyarakat Batak Toba artinya mendapatkan kehormatan di dalam kehidupannya. Menurut penulis kelima nilai budaya tersebut memiliki pengaruh yang sangat kuat pada kantor Desa khususnya di pelayanan publik.

b. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-Undang pengertian pelayanan publik adalah "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."³

Pelayanan berfungsi sebagai sistem yang menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat. Akan tetapi, pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pelayanan swasta. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata.
2. Selalu terkait dengan jenis pelayanan lain membentuk jalinan sistem berskala nasional.
3. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis.
4. Efisiensi dan efektivitas pelayanan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan.
5. Masyarakat secara keseluruhan diperlukan sebagai pelanggan tak langsung yang sangat berpengaruh pada pengembangan pelayanan.⁴

a. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Menurut Mahmudi dalam Hardiyansyah, dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok syarakat.
2. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

² Harvina Dkk, Loc. Cit, Hal 1-3

³ Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara

⁴ Zaenal mukarrom dan Muhibudin wijaya Laksana, Loc.Cit

- a. Pelayanan Administratif
- b. Pelayanan Barang
- c. Pelayanan Jasa

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi: penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.⁵

b. Asas Pelayanan Publik.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para birokrat memiliki pedoman khusus yang mejadi acuan dalam penyelenggaraan pelayan publik. Pedoman para birokrat itu salah satunya adalah asas-asas pelayanan publik. Negara Indonesia telah mengatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.⁶

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati

⁵ Mahmud. Manajemen Kinerja Sektor Publik. (Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2005). hal 20

⁶ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, Loc.It

dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara layanan. Oleh karena itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya/tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguraguan
14. Evaluasi kinerja pelaksana.⁷

Dari hasil analisis data yang dilakukan dapat diketahui seluruh jawaban dari responden terhadap variabel X yaitu Nilai Budaya Batak memiliki kategori sangat rendah sebanyak 5 orang (6,6%), kategori rendah sebanyak 19 orang (25,0%), kategori sedang sebanyak 22 orang (28,9%), kategori tinggi sebanyak 24 orang (31,6%) dan kategori sangat tinggi sebanyak 6 orang (7,9%). Maka dapat disimpulkan bahwa keseluruhan jawaban responden untuk variabel X masuk kedalam kategori Tinggi, ini artinya bahwa nilai-nilai Budaya Batak Keekerabatan, Hasangapon, Hamajuon dan Hamoraon sangat dijunjung tinggi dan diterapkan masyarakat termasuk di kantor Desa Parmonangan.

Sedangkan respon masyarakat terhadap variabel Y yaitu Pelayanan Publik di kantor desa memiliki kategori sangat rendah sebanyak 3 orang (3,9%), kategori rendah sebanyak 8 orang (10,5%), kategori sedang sebanyak 34 orang (44,7%), kategori tinggi sebanyak 28 orang (36,8%) dan kategori sangat tinggi sebanyak 3 orang (3,9%). Maka dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap Pelayanan Publik masuk kedalam kategori Sedang, maksudnya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, persamaan perlakuan dan keterbukaan kadang terlaksana dan kadang kala tidak terlaksana di kantor Desa Parmonangan.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan bahwa Nilai-nilai budaya batak di Kantor Desa parmonangan masuk kedalam kategori tinggi yaitu nilai-nilai Budaya Batak Keekerabatan, Hasangapon, Hamajuon dan Hamoraon sangat dijunjung tinggi dan diterapkan masyarakat termasuk di kantor Desa Parmonangan. Pelayanan publik di Kantor Desa Parmonangan masih masuk kedalam kategori sedang maksudnya adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, persamaan perlakuan dan keterbukaan kadang terlaksana dan kadang kala tidak terlaksana di kantor Desa Parmonangan. Pengaruh dari nilai-nilai budaya batak terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Parmonangan Kecamatan Pakkat sebesar 5%.

Berdasarkan dari kesimpulan diatas penulis memberikan beberapa saran diantaranya adalah Nilai-nilai budaya batak yang ada di Desa Parmonangan selalu dilestarikan oleh masyarakat sebagai budaya yang ditinggalkan oleh nenek moyang terdahulu kepada seluruh anak cucu keturunannya. Penulis mengajak para pemuda untuk selalu melestarikan kebudayaan yang ada di tempat masing-masing terutama di Desa Parmonangan Kecamatan Pakkat Kabupaten Humbang Hasundutan. Kepada pegawai di Kantor Desa Parmonangan agar supaya bisa membedakan penerapan nilai-nilai budaya batak, baik ketika di kantor ataupun ketika di kehidupan bermasyarakat.

⁷ Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, Loc.It



DAFTAR PUSTAKA

- A. S, Cahyono. “Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia.” *Publiciana*, 9(1).
- Anwar, Desi. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Karya Abditama.
- B.H, Harahap dan Hotman M Siahaan. 1987. *Orientasi Nilai-nilai Budaya Batak*. Jakarta: Sanggar Willem Iskandar.
- Dwiyanto dan Agus. 2002. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Harvina, Variani Dkk. Dalihan Na Tolu Pada Masyarakat Batak Toba Di Kota Medan. Banda Aceh: Balai Pelestarian Nilai Budaya Aceh.
- Haryani, Jumratul dan Dewa Nyoman Wiratmaja. 2014 “Pengaruh Ukuran Perusahaan, Komite Audit, Penerapan *International Financial Reporting Standards* dan Kepemilikan Publik Pada *Audit Delay*.” *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 6 (1).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, <https://kbbi.web.id/desa>. diakses pada tanggal 14 Februari 2023.
- Koentjaraningrat. 1993. *Kebudayaan Mentalis dan Pembangunan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- M. Ganarditya. 2021. Pengaruh Kearifan Lokal Terhadap Pelayanan Publik (Studi Kasus Penyelewengan Dana Bansos). *Cendekia Jaya*, Vol. 3(2).
- Mahmud. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Upp Stim Ykpn.
- Mukarrom, Zainal dan Muhibudin Wijaya. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Permendagri No. 48 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa. 2015. Jakarta: Direktur Jendral Peraturan Perundang – undangan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa (RPJMDes) tahun 2019-2024. 2019 Parmonangan: Kantor Desa Parmonangan.
- Rohman, Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Eka. 2014. “Nilai-Nilai Budaya Batak Toba Sebagai Sumber Pembelajaran Ips untuk Mengembangkan Wawasan Kebangsaan”. *Jurnal Metafora*, 1 (1).
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2009. Jakarta: Direktorat Utama Pembinaan dan Pengembangan Hukum Pemeriksaan Keuangan Negara.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Pasal 1 ayat 1.
- Vivioli, Annisa. 2021. “Pengaruh Nilai Kearifan Lokal, Kepribadian, dan Budaya Kerja Terhadap Motivasi Pelayanan Publik PN.” *Jurnal Ilmiah Ekotrans&Erudisi* Vol. 01, (2).
- Widjaja, Haw. 2012. *Otonomi Desa*. Jakarta: Raja Grafindo Persada