

## Dampak Budaya Kerja Pegawai Untuk Peningkatan Citra Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang

Widya An Nisha<sup>1,2</sup>, Aldri Frinaldi<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang, Indonesia

---

### Article Info

#### Article history:

Received 21 September 2022

Publish 17 November 2022

---

#### Keywords:

work culture, work organization, image organization

---

### Info Artikel

#### Article history:

Received 21 September 2022

Publish 17 November 2022

---

### Abstract

*Work culture is a manifestation of the attitudes and behaviors that people apply when doing a job in an organization and being an important part of an organization this will have an impact on organizational activities so that it creates an image in an organization. In this study using descriptive qualitative research method aims to describe how the impact of employee work culture to improve organizational image in the the Population and Civil Registration Office of Padang City.. Informants were selected using purposive sampling technique and then the data was tested using source triangulation techniques. The results of the research obtained from the field show that, awareness of employee time has not gone well, communication between employees and the community has not been carried out optimally, awards and recognition have not been implemented, then the values and beliefs believed by employees have not been implemented properly. Therefore, some elements that have not been maximized and still have negative values in the application of work culture will have a negative impact on improving the image of the organization in the Population and Civil Registration Office of Padang City.*

---

### ABSTRAK

Budaya kerja merupakan sebuah perwujudan dari sikap dan perilaku yang diterapkan orang ketika melakukan suatu pekerjaan dalam sebuah organisasi dan menjadi bagian yang penting pada sebuah organisasi hal ini akan berdampak pada aktivitas organisasi sehingga menimbulkan citra disebuah organisasi. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana dampak budaya kerja pegawai untuk peningkatan citra organisasi di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Padang. Pemilihan Informan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan selanjutnya data diuji dengan teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian yang di dapat dari lapangan yaitu menunjukkan bahwa, kesadaran akan waktu pegawai belum berjalan dengan baik, komunikasi Yang dilakukan oleh pegawai dengan masyarakat belum dijalankan dengan optimal, penghargaan dan pengakuan belum diterapkan, lalu nilai dan kepercayaan yang diyakini pegawai belum diterapkan dengan baik. Oleh karena itu dari beberapa unsur yang belum maksimal dan masih bernilai negatif dalam penerapan budaya kerja akan berdampak negatif untuk peningkatan citra organisasi di Dinas Kependudukan dan Ctatan Sipil Kota Padang.

*This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)*



---

### Corresponding Author:

Widya An Nisha

Universitas Negeri Padang

Email: [widyaannisha2000@gmail.com](mailto:widyaannisha2000@gmail.com)

---

## 1. PENDAHULUAN

Budaya kerja suatu perwujudan, perilaku dan sikap yang dilakukan orang ketika mengerjakan suatu pekerjaan pada suatu organisasi. Saat nilai-nilai yang dipahami dalam mengimplementasikan budaya kerja saat bekerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dapat menentukan suatu kualitas pekerjaan. Apabila seorang pegawai yang telah bekerja di suatu organisasi mampu memahami nilai budaya kerja yang berkualitas hal ini juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ataupun pemerintah daerah (Frinaldi & Embi, 2014)

Dalam suatu organisasi terdapat pegawai yang bekerja sama, kerjasama yang baik tercipta karena adanya pola interaksi yang baik terhadap sesama pegawai, yang mana interaksi tersebut merupakan perwujudan dari sikap, nilai nilai dan perilaku pegawai yang mereka pahami saat mereka melakukan suatu pekerjaan. Pola interaksi yang dilakukan berulang kali ini akan membentuk suatu kebiasaan pegawai atau budaya kerja pegawai, oleh karena itu budaya kerja yang baik diperlukan untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Sebagai pegawai negeri, pegawai pada organisasi pemerintahan, baik non pegawai negeri sipil maupun pegawai negeri sipil dituntut untuk dapat melakukan suatu pekerjaan yang efektif dan efisien untuk meningkatkan fungsi organisasi guna memaksimalkan fungsi organisasi pemerintahan, selain itu pegawai juga meningkatkan dan memperbaiki citranya di mata masyarakat. Karena menurut publik mereka seringkali beranggapan bahwa karyawan dalam suatu organisasi kurang optimal saat melakukan suatu pekerjaan karena tidak memiliki sebuah inovasi kerja yang tinggi (Hatalea dkk, 2018)

Sebagaimana diatur dalam Undang Undang No. 25 tahun 2009 mengenai pelayanan publik, menerangkan mengenai pelayanan publik merupakan masing masing warga negara mempunyai hak yang harus dipenuhi oleh negara, karena karena masing masing mereka dalam memenuhi suatu hak dan Kebutuhan pokoknya dalam pelayanan publik negara bertugas melayani yang hal ini merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam Laporan Pelaksanaan Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang Tahun 2021 Budaya kerja yang diterapkan yaitu Integritas, Profesional, Kemitran, Empati dan Inovasi. Melihat fenomena yang terjadi saat ini budaya kerja ini diharapkan mampu untuk memberikan dampak baik terhadap semua yang terkait dengan organisasi agar mampu maksimal dalam mencapai tujuan. Untuk merubah perilaku pegawai negeri yang mana seringkali sudah dianggap sebagai pegawai yang merasa sangat dibutuhkan, malas minta dilayani, tidak disiplin dan hanya loyal kepada atasan merupakan kesulitan terbesar untuk mengubahnya. Lalu permasalahan lain yang umum saat menerapkan budaya kerja karena banyaknya pegawai atau individu yang enggan dalam suatu organisasi untuk mengubah nilai nilai budaya organisasinya yang lebih baik dalam kegiatan sehari-hari Kemudian, budaya kerja yang diterapkan oleh aparat sangat penting untuk peningkatan kualitas kerja yang juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Budaya kerja dapat membantu memberikan pedoman keseragaman kerja dan kegiatan yang dapat diterima. (Frinaldi & Nora, 2020)

Menurut Frinaldi dan Embi (2011) Pada suatu organisasi dapat dinyatakan bahwa budaya kerja memiliki kapasitas yang sangat berguna. Pada pengimplementasiannya budaya kerja yang berdampak baik akan menimbulkan sebuah citra yang baik pada sebuah organisasi yang mana sangat.

Menurut Buchari citra merupakan suatu Impresi. Opini, perasaan, kesan, presepsi, atau opini yang ada pada publik mengenai sebuah organisasi atau suatu lembaga (dalam Adiningtyas : 2017). Budaya kerja yang dilakukan dan diterapkan dengan baik akan berdampak pada pelayanan yang diberikan oleh pegawai untuk masyarakat, masyarakat menerima sebuah pelayanan yang baik oleh pegawai dan hal ini mampu memenuhi keinginan masyarakat, hal ini akan tercermin dan berdampak pada kesan dan pandang atau citra baik masyarakat terhadap suatu organisasi maupun sebaliknya.

Berdasarkan paparan diatas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Dampak Budaya Kerja Pegawai Untuk Peningkatan Citra Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, agar dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi. Sehingga untuk kedepannya pegawai dalam memberikan suatu pelayanan untuk masyarakat hendaknya lebih baik lagi, dan berdampak positif terhadap citra organisasi dan juga penelitian ini bertujuan diharapkan dapat dijadikan sebagai evaluasi untuk meningkatkan budaya kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dipakai pada penelitian ini yaitu jenis penelitian yang bersifat deskriptif dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun sumber data dan informasi dapat dilakukan melalui survey atau observasi, wawancara, dan dokumen-dokumen yang relevan.

Menurut Moleong (dalam Herdiansyah : 2014) penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian ilmiah yang memiliki maksud dalam memahami sebuah kejadian dan juga suatu konteks sosial dengan ilmiah dan mendahulukan suatu proses interaksi dan komunikasi yang mendalam antara fenomena yang akan diteliti dan seorang peneliti. Pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi yang mana dalam menguji keabsahan data mengikutsertakan pihak luar sehingga menjadikan pembanding dan dapat diperoleh sebuah kesimpulan.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 1. Dampak Budaya Kerja Pegawai Untuk Peningkatan Citra Organisasi Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang

Menurut Makmur (2015) budaya kerja pada dasarnya adalah sebuah sistem yang dikembangkan atau nilai yang diambil pada Oleh suatu organisasi yang akan menjadi sebuah aturan dan digunakan sebagai landasan untuk bertindak dan berfikir dalam kegiatan mencapai tujuan suatu organisasi. Nilai nilai budaya kerja menunjukkan eksistensi budaya kerja dalam hal ini seberapa paham pegawai dalam menerima dan menjadikan budaya kerja sebagai [endoman bekerja.

Budaya kerja adalah suatu hal yang hakiki dalam suatu organisasi, pentingnya pemahaman pegawai untuk menerapkan nilai nilai budaya kerja dengan baik yang akan meningkatkan suatu pelayanan yang mereka berikan untuk masyarakat, dan pelayanan yang baik saat diterima oleh masyarakat akan menimbulkan sebuah kepuasan bagi masyarakat, hal tersebut membuat penilaian dan pandangan yang baik dihadapan masyarakat. Pandangan dan penilaian ini merupakan arti dari citra.

Apabila pegawai dalam suatu organisasi menunjukkan sebuah pelayanan yang optimal kepada masyarakat maka citra organisasi akan baik dihadapan masyarakat. Untuk melihat bagaimana dampak budaya kerja pegawai untuk peningkatan citra organisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dengan menggunakan beberapa unsur budaya kerja menurut Frinaldi, yaitu terdapat 6 unsur yang dapat digunakan untuk menilai baik atau tidak baiknya budaya kerja dan juga 4 unsur citra organisasi yang diterapkan oleh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang

##### 1) Budaya Kerja

Dari hasil yang peneliti dapati mengenai budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang menurut Frinaldi (2014) terdapat enam unsur yang mana harus dipenuhi dalam penerapan budaya kerja yaitu :

##### a. Kepemimpinan

Seorang pemimpin harus memberikan sebuah contoh yang baik dan patut menjadi pedoman yang utama dalam pengimplementasian nilai nilai yang telah diberlakukan, agar para pegawai memiliki rasa tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan bersama. Berdasarkan hasil yang ditemukan peneliti dilapangan, kepemimpinan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang telah diterapkan dengan baik. Pemimpin baru saja diangkat pada bulan mai, setelah beliau lantik beliau berinteraksi dengan baik kepada para pegawai serta memotivasi pegawai untuk melakukan pekerjaannya dengan baik dan juga saat apel pagi beliau memberikan masukan dan perintah kepada pegawai. Pimpinan juga sering mengunjungi instansi untuk menghadiri acara acara dan berkontribusi untuk menjalin silaturahmi untuk membangun relasi dengan instansi lain.

##### b. Penampilan

Penampilan adalah suatu situasi ataupun keadaan eksistensi seseorang dalam suatu lingkungan yang dapat membangun sebuah kesan. Dari hasil observasi dan wawancara

peneliti dilapangan, penampilan pegawai telah menaati aturan dalam berpakaian dengan baik, dalam melayani masyarakat pegawai sudah mengenakan pakaian rapi dan sopan saat memberikan sebuah pelayanan sejalan dengan peraturan yang berlaku agar masyarakat nyaman dalam merasakan pelayanan. Hal ini dapat berdampak positif terhadap peningkatan citra organisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang.

c. Kesadaran akan waktu

Kesadaran akan waktu adalah pengetahuan dan pemahaman untuk melakukan sebuah yang mana harus tepat waktu sebagaimana yang sudah ditentukan. Dari hasil observasi lapangan dan wawancara yang telah dilakukan dengan pegawai, telah berusaha menyelesaikan setiap pekerjaan tepat pada waktunya, namun masih adanya pegawai yang lalai terhadap tanggungjawabnya dan sering keluar kantor saat jam bekerja yang mana hal ini akan berdampak terhadap pelayanan yang akan diberikan, lalu kendala lainnya, karena banyak masyarakat yang belum melengkapi persyaratan dan juga tidak memahami pelayanan online. Dan juga mengaku pelayanan online pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, pegawai belum menjelaskan arahan dengan jelas kepada masyarakat dalam melaksanakan layanan online. Hal ini belum berdampak baik untuk peningkatan citra organisasi.

d. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses pengungkapan sebuah informasi dan kemampuan bertutur kata dalam proses interaksi. Dari hasil temuan di dapati oleh peneliti komunikasi antar sesama pegawai sudah berjalan dengan baik, terlihat bahwa setiap Senin pagi para pegawai melaksanakan apel pagi dan juga rapat yang dipimpin oleh kepala dinas memberikan nasehat atau perintah serta kendala yang bisa diatasi dengan kerjasama.

Namun komunikasi antara pegawai dengan masyarakat belum terjalin dengan baik, karena masih banyaknya terjadi miskomunikasi yang menyebabkan terganggunya pelaksanaan layanan, pegawai selama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil menerapkan layanan online Dukcapil masih banyak ditemukannya masyarakat yang belum memahami tentang layanan tersebut, oleh sebab itu masyarakat yang tidak puas dengan layanan online yang disediakan karena masih banyaknya mengalami kendala. Menurut masyarakat pegawai kurang ramah dalam melakukan pelayanan ini menyebabkan buruknya interaksi antara pegawai dan masyarakat. Masih kurang baiknya komunikasi pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang berdampak negatif pada penilaian masyarakat atau citra organisasi.

e. Penghargaan dan Pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan sebuah pembagian reward atau punishment pada pegawai yang mempunyai prestasi dalam bekerja dan juga bagi pegawai yang membuat kesalahan ataupun penyimpangan pada saat bekerja.

Berdasarkan hasil dilapangan yang peneliti temukan bahwa belum adanya penghargaan dan pengakuan yang dibagikan kepada pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang yang berprestasi. Dengan tidak adanya penghargaan kepada pegawai maka kurang motivasi dan semangat pegawai saat memberikan pelayanan untuk masyarakat, menyebabkan pelayanan yang diberikan kurang berkualitas dan hal ini dapat dirasakan oleh masyarakat tersebut yang mana akan berdampak negatif terhadap penilaian masyarakat.

f. Nilai dan kepercayaan

Nilai dan kepercayaan akan sebuah Pemahaman dan keyakinan yang mendasari suatu tindakan seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Budaya kerja Capil yaitu bernama KEPOIN2, yaitu kemitraan, empati, profesional, integrasi dan inovasi.



**Gambar 1.** Budaya Kerja Kepoin

*Sumber : Dokumentasi Peneliti 14 Agustus 2022*

Peneliti hasil penelitian didapati masih banyak pegawai yang belum mengerti tentang nilai nilai budaya kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, banyak pegawai belum mengungkapkan sesuai dengan budaya kerja yang sudah ada, menurut pegawai budaya kerja tersebut kurang di sosialisasikan dengan baik kepada pegawai. Contohnya saja pada nilai integritas adanya pegawai yang lalai akan tanggungjawabnya masih belum mampu menyelesaikan permasalahan pekerjaan secara mandiri yang mana hal ini harus ditingkatkan lagi sesuai dengan posisi dan tugas yang mereka tanggung. Terlihat bahwa pegawai dalam melakukan pekerjaan hanya sesuai tugas yang mereka ketahui saja tanpa mengetahui nilai nilai budaya kerja yang harus mereka terapkan. Budaya kerja yang tidak baik juga akan berdampak negatif terhadap peningkatan citra organisasi.

Dari beberapa unsur diatas dari 6 unsur tersebut masih 4 unsur masih belum dijalankan optimal oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang, masih adanya unsur unsur belum dilajankan dengan optimal yaitu Kesadaran akan waktu, Komunikasi, nilai nilai dan kepercayaan, penghargaan dan pengakuan

Citra mengenai kurangnya kinerja pada sektor publik telah tidak asing lagi. selain kinerja masih rendah juga di dapati birokrasi yang masih sulit dan berbelit Belit lalu Praktik suap yang sering keringkan citra pegawai pada sektor publik lebih buruk. karena itu budaya organisasi yang kurang mendukung harus direformasi akan membentuk organisasi yang terukur dan berkinerja tinggi saat memberikan sebuah pelayanan untuk masyarakat (Frinaldi : 2014)

## 2) Citra Organisasi

Menurut Nova (2011) Setiap organisasi harus memiliki sebuah citra di hadapan masyarakat dan citra itu dapat diperoleh dengan buruk, sedang, atau baik. dampak dari perolehan citra yang berbeda ini tergantung pada keberhasilan praktik dan pelayanan yang diberikan. Citra buruk akan menciptakan dampak yang negatif pada kegiatan organisasi dan juga dapat melemahkan kemampuan organisasi untuk bersaing dengan organisasi lain.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari pegawai untuk meningkatkan penilaian dan mendapatkan pandangan masyarakat yang baik terhadap dukcapil, pegawai harus melakukan pelayanan yang baik kepada masyarakat, apabila masyarakat kurang berkenan terhadap layanan yang diterima, Dukcapil Kota Padang menyediakan Webside untuk menerima laporan masyarakat, dan setelah itu akan ada nya evaluasi kepada

pegawai yang memberikan pelayanan yang buruk hal ini dilakukan untuk memenuhi keluhan masyarakat dan juga sebagai saran bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang untuk menjalankan pelayanan yang optimal.

Pegawai juga mengungkapkan dengan menerapkan pelayanan dukcapil online diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan, masyarakat dapat mengakses layanan online dukcapil dimanapun. Namun dalam penerapannya masih banyak masyarakat yang tidak mengerti dalam mengaplikasikan online dukcapil ini, dikarenakan menurut pegawai masih banyak masyarakat yang tidak paham menggunakan layanan online. Oleh karena itu untuk membantu masyarakat yang tidak mengerti menggunakan layanan online dukcapil bisa ke loket pelayanan yang sudah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang.

Selanjutnya dari data observasi dan wawancara lapangan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang bersama masyarakat mengenai 4 unsur mengenai citra organisasi menurut Harisson (dalam Muhardi, 2015) yaitu :

a. Personality,

Personality yaitu seluruh karakteristik organisasi yang diyakini dan dimengerti oleh di luar lingkungan organisasi. Berdasarkan hasil temuan peneliti, menurut masyarakat karakteristik dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Padang, masyarakat memahami bahwa organisasi memberikan pelayanan untuk masyarakat pada pembuatan dokumen administrasi kependudukan.

b. Reputasi

Reputasi adalah sebuah Pemahaman dan keyakinan seseorang terhadap suatu organisasi berdasarkan dari pengalaman Yang lain atau pribadi yang mereka terima yaitu berupa jasa maupun produk organisasi. Berdasarkan hasil lapangan yang diperoleh oleh peneliti mengenai reputasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang dalam melakukan sebuah pelayanan untuk masyarakat masih kurang baik, karena banyaknya pegawai yang tidak ramah dalam melakukan pelayanan, menurut masyarakat pegawai juga kurang jelas dalam memaparkan alur alur layanan sehingga masyarakat kurang mengerti dalam penyiapan berkas berkas untuk kepengurusan dokumen, dan masih ditemukanya waktu penyelesaian dokumen yang belum sesuai pada ketentuan yang ada, hal inilah menyebabkan rebutasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang masih kurang bagus.

c. Nilai nilai dan etika

Nilai nilai dan etika merupakan suatu nilai nilai yang dianut oleh sebuah organisasi baik itu berupa gaya kerja, komunikasi internal maupun eksternal organisasi, ataupun keramahan pelayanan yang diberikan kepada publik. Nilai nilai yang diterapkan oleh pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Padang saat memberikan suatu pelayanan dan juga dalam menjalin komunikasi dengan masyarakat itu masih kurang baik. Karena menurut masyarakat saat pengurusan dokumen itu masih berbelit belit dan pegawai tidak menjelaskan dengan baik bagaimana syarat syarat yang harus dipenuhi oleh masyarakat,

Dan juga masih kurang ramahnya pegawai saat melakukan suatu pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dilihat bahwa masih buruknya interaksi yang di lakukan antara pegawai dengan masyarakat dalam melakukan pelayanan, yang mana nilai nilai dan etika belum dilaksanakan dengan baik bagi pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang.

d. Identitas Organisasi

Identitas dari organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang sudah cukup baik, berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh di lapangan, walaupun masih didapatinya masyarakat yang kebingungan dalam menemukan loket pelayanan dikarenakan gedung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang saat ini

masih bergabung dengan beberapa gedung yaitu gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang dan juga gedung Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK) Kota Padang, dan juga menurut masyarakat letak kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang mudah dicari juga strategis serta sarana dan prasarana yang mereka rasakan cukup memadai dari lahan parkir dan juga tempat duduk antrian.

#### 4. KESIMPULAN

Dari Hasil penelitian yang sudah dijabarkan diatas yaitu tentang budaya kerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Padang masih berdampak negatif Untuk peningkatan citra organisasi. Karena masih adanya budaya kerja pegawai yang berdampak negatif, yaitu :

1. Kesadaran akan waktu pegawai belum berjalan optimal dalam menyelesaikan pekerjaannya saat menyelesaikan dokumen administrasi karena masih lalainya pegawai akan tanggung jawab, hal berdampak buruk terhadap citra organisasi,
2. Komunikasi yang terjalin antara pegawai dengan masyarakat masih kurang baik yang mana hal ini berdampak langsung terhadap penilaian masyarakat dan citra kurang baik terhadap Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang karena sering terjadi miskomunikasi yang pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat,
3. Tidak adanya penghargaan dan pengakuan yang ditunjukkan pada pegawai yang mempunyai prestasi yang mana hal tersebut berdampak baik untuk peningkatan citra organisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang karena kurangnya semangat dan motivasi pegawai untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat.
4. Nilai nilai dan kepercayaan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Padang pegawai belum mengimplementasikan dan memahami dengan baik nilai nilai yang ada saat menjalankan pekerjaannya.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Adiningtyas, Adella., dkk. (2017). Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Organisasi Nirlaba World Wide Fund For Nature – Indonesia. *Jurnal Sains Komunikasi dan Pengembangan Masyarakat [JSKPM]*. 1(2): 223-236.
- Frinaldi, A., & Embi, M. A. (2011). Pengaruh Budaya Kerja Etnik Terhadap Budaya Kerja Keadilan dan Keterbukaan PNS Dalam Membangun Masyarakat Madani dan Demokrasi. *Humanus*, X(1).
- Frinaldi, A. (2014). Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Catatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh. *Humanus*, 13(2),
- Frinaldi, Aldri, and Nora Eka Putri. "The Influence of Work Culture and Work Quality on Service Quality in 50 Kota Regency, West Sumatra." 6th International Conference on Social and Political Sciences (ICOSAPS 2020). Atlantis Press, 2020.
- Hatalea A, Sugeng R, Akhirul A. 2014. Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil. *Jisip Vol. 3(2)*
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta Selatan. Jayakarsa
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Tahun 2008 tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara, Jakarta.
- Makmur, Testiani. 2015. *Budaya Kerja Pustakawan di Era Digitalisasi*. Yogyakarta. Graha Ilmu
- Muhardi. 2015. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Minat Konsumen Industri Perawatan Kulit Pt. Natasha Skin Care Cabang Pekanbaru. *Jom Fisip Vol. 2(2)*
- Peraturan Perundang-Undangan**  
 UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik  
 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 dinamakan Aparatur Sipil Negara (ASN)