

PENGARUH BUDAYA KERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS CATATAN SIPIL DAN KEPENDUDUKAN KOTA PAYAKUMBUH

Aldri Frinaldi

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

Email: aldri@fis.unp.ac.id

Abstract

The many negative assessments of the work culture of civil servants in public service is an issue that must be addressed by the government and local government. This research was conducted by formulating the problem of how culture influences the work of civil servants in the public service in the Payakumbuh Civil Registry Office in order to analyze the work culture of civil servants in an effort to improve the quality of human resources in public services. This study used a descriptive quantitative approach. The population is all employees in the Payakumbuh's Department of Population and Civil Registration amounting 30 people based on the data in the month of December 2013. Due to the small number of population in this study, total sampling is applied. The data is collected by spreading questionnaires to all respondents and then returned after some time, whose whole process took place from October to December 2013. The questionnaire was scaled based on Likert scale that is made in a positive statement. The result of the study shows that in general the work culture of civil servants in the Payakumbuh's Department of Population and Civil Registration are very good, although two indicators are still mediocre. The effort to improve these two indicators are suggested by training programs based on local wisdom and the involvement of stakeholders who are experts in the field by the Payakumbuh administration in building and cultivating a positive work culture based on local wisdom.

Keywords: *work culture, public servants, public service*

Abstrak

Banyaknya penilaian negatif terhadap budaya kerja para Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam pelayanan publik merupakan suatu permasalahan yang harus diatasi oleh pemerintah maupun pemerintah daerah. Penelitian ini dilakukan dengan perumusan masalah bagaimanakah pengaruh budaya kerja PNS terhadap pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil Kota Payakumbuh? Hal ini dimaksudkan untuk menganalisis budaya kerja di kalangan PNS di lokasi tersebut dalam upaya menemukan upaya peningkatan mutu sumber daya manusia para aparatur sipil negara (ASN). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dan yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh yang berjumlah 30 orang berdasarkan bezzeting Dinas ini pada kondisi bulan Desember 2013. Oleh karena jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 30 orang maka penarikan sampel dilakukan secara keseluruhan (total sampling). Pengumpulan data dengan angket ini mulai dari penyebaran hingga semua angket terkumpul kembali keseluruhan berlangsung bulan Oktober – Desember 2013, dan angket ini disusun menurut skala Likert yang dibuat dalam pernyataan positif. Berdasarkan data penelitian ini terlihat secara umum budaya kerja PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Payakumbuh sudah tinggi, meskipun terdapat 2 indikator yang masih sedang. Upaya peningkatan budaya kerja ada 2 indikator ini dapat dilakukan dengan program-program pelatihan yang berbasis kearifan lokal. Selain itu, diperlukan adanya keterlibatan pihak yang ahli di bidang

pembinaan budaya kerja oleh pemerintah kota Payakumbuh dalam membangun dan membina budaya kerja positif berbasis kearifan lokal tersebut.

Kata kunci: *Budaya Kerja, Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pelayanan Publik*

Pendahuluan

Budaya kerja merupakan suatu pemahaman, sikap dan perilaku yang diterapkan orang-orang sewaktu melaksanakan pekerjaan dalam suatu organisasi/institusi. Nilai yang dianut dalam menerapkan budaya kerja sewaktu bekerja dapat menentukan kualitas suatu pekerjaan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang. Apabila para pegawai yang bekerja dalam suatu institusi mampu menerapkan budaya kerja berkualitas tentu dapat pula meningkatkan kualitas pelayanan publik dari pada pemerintah maupun pemerintah daerah.

Terdapat sejumlah budaya kerja yang bernilai negatif masih menghiasi pelaksanaan tugas dan kewajiban oleh para pegawai berpotensi menghambat kinerja organisasi (Zulkifli, dkk, 2014). Faris (2014) mengemukakan bahwa mutu sumberdaya manusia Indonesia yang tidak mampu bersaing, hal ini disebabkan oleh karena faktor budaya kerja yang juga masih lemah dan tidak merata. Ada anggapan bahwa budaya kerja produktif di Indonesia, belum merata karena bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin.

Menurut Aldri (2014a) dalam hal suatu instansi mempunyai budaya kerja positif yang kuat dalam bekerja, terjadi sinergisitas antara pegawai staf dengan pimpinannya, maka para pimpinan tidak tersita waktu, pemikiran dan tenaga hanya untuk menyelesaikan konflik diantara mereka karena perbedaan nilai budaya yang dianut dalam bekerja.

Dengan begitu pelayanan publik yang dilakukan dalam instansi tersebut akan dapat menjadi berkualitas dan prima dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Karena itu menurut Aldri (2014b) suatu pelayanan publik yang berintegritas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati berdasarkan karakter moral dan etika yang benar. Hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi

pemerintahan ataupun pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut.

Namun mungkin penerapan budaya kerja berkualitas ini masih lemah dan tidak merata. Sehingga muncul anggapan bahwa budaya kerja aparatur sipil negara termasuk pegawai negeri sipil (PNS) di dalamnya kurang memahami budaya kerja positif. Ini terlihat dengan adanya anggapan bahwa para PNS bekerja masih dianggap sebagai sesuatu yang rutin. Bahkan di sebagian PNS, bisa jadi bekerja dianggap sebagai beban dan paksaan terutama bagi orang yang malas. Apabila alat ukur yang tepat dalam mengkategorikan budaya kerja yang berkualitas belum ditentukan, maka akan terlihat sebagian pimpinan dalam berbagai instansi pemerintah daerah memberi tugas kepada pegawai di lingkungan instansinya tanpa melihat kemampuan yang dimiliki. Yang dipentingkan adalah asal itu bisa membuat posisi sang pimpinan aman dan terkendali.

Keadaan ini juga dapat kemungkinannya disebabkan ketidakmampuan pemerintah daerah untuk melakukan perubahan struktur, norma, nilai bagi pegawai di daerah, telah menyebabkan gagalnya upaya untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Sehingga muncul anggapan masyarakat bahwa kualitas dan kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan publik masih jauh dari harapan. Masih belum tercipta budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pelanggan (*service delivery culture*). Sebaliknya, yang terbentuk adalah obsesi para birokrat dan politisi untuk mengalihkan birokrasi sebagai lahan pemerintahan hasrat dan kekuasaan (*power culture*). Hasil penelitian Shinta (2014) bahwa belum ada solusi yang dapat memecahkan sebab akibat penurunan kualitas pelayanan Publik. Seiring dengan hal itu, masyarakat semakin menuntut efektivitas kerja Pelayanan aparatur pemerintah sebagai abdi Negara.

Image tentang rendahnya kinerja sektor publik tentu sudah tidak asing lagi. Selain

Pengaruh Budaya Kerja PNS ...

kinerja yang rendah, diwarnai juga birokrasi yang sulit, berbelit-belit dan intrik praktik suap yang selalu mewarnai dan menjadikan citra aparatur di sektor publik semakin buruk. Untuk itulah kedepan budaya organisasi yang tidak kondusif harus dirubah menjadi organisasi yang berkinerja tinggi dan terukur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lemahnya budaya organisasi pada kebanyakan sektor publik atau pada kebanyakan organisasi pemerintah menurut Dewi Sartika (dalam LAN-RI; 2004) disebabkan antara lain oleh faktor: (a) Aparat pemerintah kebanyakan berorientasi pada peraturan, bukan pada visi dan misi organisasinya; (b) Ketidak jelasan visi dan misi organisasi; (c) Sistem kompensasi yang kurang layak dan kurang adil; (d) Lebih melayani atasan daripada melayani masyarakat; (e) Promosi yang didasari senioritas daripada kompetensi; (f) Membudayanya korupsi, kolusi dan nepotisme di lingkungan kerja.

Upaya untuk merubah aparatur dari budaya organisasi semacam itu sebenarnya sudah dilakukan dengan menerapkan program budaya kerja aparatur, dengan maksud meningkatkan produktivitas kerjanya. Namun memang dirasakan belum bisa optimal. Bertitik tolak dari hal tersebut, maka dalam mewujudkan organisasi berkinerja tinggi dari aspek budaya, diperlukan komitmen tinggi dan konsensus bersama sebagai hal penting yang menjadi prasyarat untuk mewujudkan organisasi yang berkinerja tinggi.

Sehubungan dengan latar belakang diatas maka peneliti bermaksud meneliti tentang Pengaruh Budaya Kerja PNS terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil Kota Payakumbuh. Untuk itu rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah pengaruh budaya kerja PNS terhadap pelayanan publik di Dinas Catatan Sipil Kota Payakumbuh ?

Tinjauan Konseptual *Budaya Kerja*

Schraeder, dkk (2005) menegaskan pengaruh budaya kerja para pegawai dapat membawa perubahan organisasi bagi peningkatan mutu dan kualitas. Budaya kerja meliputi berbagai sikap dan tingkah laku yang mempunyai keberkesanan, kepada usaha memperbaiki mutu dan kualitas kerja yang dilakukan untuk peningkat kinerja organisasi. Selanjutnya, budaya kerja menurut pendapat

Rastogi (dalam Aldri 2014) suatu nilai-nilai budaya kerja yang mampu mengarahkan bagi mereka boleh bekerja secara bermutu dan produktif. Budaya kerja yang produktif mempunyai nilai-nilai iaitu :

- a. Suatu kemampuan seseorang untuk senantiasa mempunyai prestasi kerja peringkat tinggi, merasa bangga atas keunggulan, dan kesediaan untuk belajar dan melampaui prestasi kerja.
- b. Menyakini peningkatan kualitas mutu dari produktifitasnya dapat meningkat pula kesejahteraan diri dan kemajuan organisasi.
- c. Suatu orientasi yang tinggi dengan sikap kooperatif dalam hubungan antara pribadi, rela dan tulus hati dalam prestasi kerja dengan mendasarkan kepercayaan timbal balik, rasa hormat dan membahagi bersama pengenalan dengan organisasi.

Atribut dari budaya kerja ini dapat dipergunakan sebagai penanda dalam rangka membantu para aparatur untuk menjadi amanah dalam melayani kepentingan masyarakat sebagai bentuk upaya semangat untuk selalu berjuang menggapai prestasi yang tinggi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa tujuan budaya kerja itu adalah (a) meningkatkan kualitas hasil kerja; (b) meningkatkan kualitas pelayanan; (c) menciptakan budaya kualitas; (d) meningkatkan profesionalitas; (e) mengurangi kelemahan birokrasi (Buku Saku Budaya Kerja Kemendiknas, 2010).

Adapun manfaat dari penerapan budaya kerja yang baik antara lain (Puspita, 2008:4): (1) Memelihara lingkungan kerja yang serasi serta harmonis; (2) Menciptakan kondisi kerja yang teratur; (3) Menciptakan kondisi kerja yang tertib dan aman; (4) Memastikan pelaksanaan hak dan kewajiban kerja; (5) Memakmurkan dan mensejahterakan pekerja; (6) Meningkatkan etos kerja yang tinggi dan dinamis. Siew and Kelvin (2004) budaya kerja berkualitas membantu suatu organisasi untuk membangun suatu konseptualisasi yang disusun menjadi sistem kognisi sebagai simbol, norma-norma dan makna bersama. Sehingga budaya kerja tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi. Dianne (2002) budaya kerja memiliki efek pada suatu organisasi dan mempengaruhi bagaimana organisasi itu organisasi bereaksi terhadap berbagai bentuk situasi. Budaya kerja selalu menjadi gudang untuk sejarah masa lalu dan pelajaran, seorang penerjemah untuk acara dan

tindakan, dan desainer strategi. Dengan demikian, budaya kerja akan menentukan apakah sebuah organisasi belajar membentuk kesalahan atau mengabaikan mereka, melihat peristiwa sebagai peluang atau ancaman, dan proaktif atau reaktif dalam strateginya.

Gerakan budaya kerja, tersirat dalam ucapannya bersama, hal-hal, perbuatan, dan perasaan. kemudian menurut Schein (dalam Aldri, 2014) pergerakan dinamika budaya kerja dapat menggambarkan transfer pengetahuan di lima sepuluh mekanisme bahwa pendiri dan manajer gunakan untuk menanamkan dan mengirimkan nilai-nilai dan asumsi dalam bentuk cerita, legenda, mitos dan perumpamaan tentang orang-orang kunci dan peristiwa penting yang telah terjadi.

Selanjutnya budaya kerja menurut Aldri (2014) suatu dasar yang terlihat maupun tidak terlihat dalam diri seseorang dipandang dari perspektif nilai, pemahaman cara bekerja, norma, pola pikir, dan perilaku setiap orang atau sekelompok orang dalam menjalankan suatu pekerjaan. Hal-hal tersebut diperoleh dan dipengaruhi oleh nilai-nilai yang ada di masyarakat sekitarnya sebagai hasil interaksi dengan lingkungannya. Hal ini dapat terlihat dalam hal terjadi respon terhadap pekerjaan yang dikerjakan seseorang. Sewaktu ia bekerja maka secara langsung maupun tidak langsung terdapat interaksi pengaruh dari lingkungan kerja. Akibat pengaruh itu terdapat dampak yang besar karena dapat memberikan nilai positif dan negatif pada pegawai tersebut. Oleh sebab itu, para pegawai mestilah cermat mengamati dan mengkondusifkan lingkungan kerjanya dalam mengambil langkah maupun tindakan yang sesuai pada budaya kerja yang berdasar pada norma dan aturan, sebab pada hakikatnya setiap pegawai memiliki pandangan yang berbeda terhadap makna kerja sesuai dengan pengalamannya masing-masing.

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan menjelaskan bahwa Budaya kerja baru dapat terbentuk, bila hal-hal berikut dipenuhi: (1) Komitmen dari Pimpinan tertinggi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah; (2) Nilai-nilai pembentuk sikap perilaku positif dan produktif yang telah dirumuskan dan akan diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami dengan mudah oleh seluruh Pimpinan dan Pegawai; (3) Pimpinan pada setiap jenjang

menjadi panutan / contoh penerapan nilai-nilai di lingkungan Kementerian / Lembaga dan Pemerintah Daerah; (4) Antara Pimpinan dan Pegawai, saling percaya, saling terbuka dan menerima perubahan kebijakan serta metoda kerja yang baru yang lebih efektif; (5) Budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh instansi/unit organisasinya; (6) Budaya kerja diterapkan secara konsisten, disiplin dan berkelanjutan.

Pendapat Heri dan Nuraini (2010); dan Fendy (2014) terdapat pula pengaruh faktor kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan untuk mewujudkan nilai-nilai dari budaya kerja berkualitas dari suatu organisasi. Sebab secara umum setiap seorang pegawai membutuhkan keamanan dalam pekerjaannya. Seorang karyawan pasti ingin agar pekerjaannya dapat terlepas dari resiko, dan untuk memastikan hal tersebut maka diperlukan para pimpinan yang mempunyai suatu strategi yang dapat meminimalkan resiko sehingga pegawai dapat berkomitmen secara penuh terhadap pekerjaannya. Sebab sebagaimana pendapat Dedi, dkk (2012) apabila terdapat sebagian dari pegawai mempunyai budaya kerja yang berkomitmen rendah maka berarti ada gangguan terhadap prestasi kerja yang hendak dicapai. Karena itu sosialisasi dan internalisasi budaya kerja bagi para pegawai seharusnya menjadi program utama. Selain itu pengembangan sumberdaya manusia bagi para pegawai yang menyangkut kecerdasan emosional dan kecerdasan sosial harus pula dapat menjadi prioritas disamping kemampuan tentang keterampilan teknis.

Pemimpin dalam suatu organisasi termasuk organisasi pemerintah daerah (Pemda) selain mempunyai kemampuan kepemimpinan dari aspek (1) keterampilan teknik; (2) keterampilan *human relationship*; dan; (3) keterampilan konseptual, juga harus mempunyai kemampuan dalam membangun suatu kreatifitas. Keterampilan (*skills*) adalah sesuatu yang dapat dipelajari melalui pelatihan yang bersifat motorik (menggunakan organ tubuh terutama tangan), kognitif (kemampuan menggunakan daya nalar atau analisis), dan verbal (menggunakan mulut atau berkomunikasi) yang disebut dengan keterampilan interpersonal. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Lehman (2004) manusia pada umumnya mampu membangun kreatifitas yang puncaknya kreatifitas itu pada usia 35 tahun.

Pengaruh Budaya Kerja PNS ...

Namun pada hakikatnya kreatifitas tersebut dapat saja terjadi dalam berbagai usia yang dialami manusia atau seseorang. Sebab kreatifitas itu dapat pula disebabkan adanya kemampuan seseorang dalam bergaul dengan orang lain, kemampuan untuk membangun kestabilan emosi dan kontrol pribadi.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pengertian pelayanan publik dalam Pasal 1 ayat (1) UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yaitu 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. Sedangkan dalam ayat (5) menyebutkan pelaksana pelayanan publik yang adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik perlu memperhitungkan unsur-unsur sebagai berikut (Haryatmoko, 2011:13): (a) Pelayanan publik merupakan pengambilan tanggung jawab oleh kolektivitas atas sejumlah kekayaan, kegiatan atau pelayanan dengan menghindari logika milik pribadi atau swasta karena tujuannya pertama-tama bukan mencari keuntungan; (b) Pelayanan publik mempunyai beragam bentuk organisasi hukum, baik di dalam maupun di luar sektor public; (c) Pelayanan publik, merupakan lembaga rakyat yang memberi pelayanan kepada warga negara, memperjuangkan kepentingan kolektif, dan menerima tanggung jawab untuk member hasil. Jadi siapa saja yang berusaha memajukan kesejahteraan publik dan menumbuhkan kepercayaan untuk mengusahakan kesejahteraan bersama merupakan bagian dari pelayanan publik; (d) Kekhasan pelayanan publik terletak dalam upaya merespons kebutuhan publik sebagai pengguna jasa layanan. Selanjutnya menurut pendapat Caiden & Sundaram (2004) bahwa satu bentuk faktor penting dalam menentukan tingkat kinerja aparatur pemerintah daerah (pemda) dalam melayani masyarakat adalah sistem insentif

yang diberikan oleh lembaganya. Insentif yang dianggap memadai oleh aparatur pemda maka mereka dapat menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik.

Kemudian menurut Aldri dan Dede (2014) adanya suatu pelayanan publik oleh pemerintah daerah merupakan suatu upaya menunjukkan eksistensi kemampuan pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan layanan bagi berbagai kepentingan masyarakat di daerahnya. Aldri (2014) pelayanan publik berkualitas dapat pula dilihat dari karakteristik para pegawai yang tercermin dalam kecermatan, keadilan, keprakarsaan, kebijaksanaan, kegairahan dan kemampuan dalam pengendalian perasaan, selalu dipengaruhi oleh sikapnya yang menunjukkan peran aktif, rasa kepedulian, sikap terhadap tugas, loyalitas, disiplin diri dan tanggungjawabnya terhadap tugas. Selanjutnya untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman,dkk (dalam Aldri dan Muhammad Ali Embi, 2011a; 2011b) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, lokasi, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan ketepatan waktu pelayanan. Oleh sebab itu, pendapat Aldri dan M. Ali (2011b) pelayanan publik bermutu tinggi merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh organisasi Pemerintah maupun Pemerintah Daerah kepada segenap unsur pengguna yang memerlukan layanan sesuai dengan keperluan masing-masing masyarakat pengguna layanan, dalam upaya mewujudkan kesejahteraan umum dan peningkatan laju pembangunan.

Suatu pelayanan publik berkualitas adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati secara amanah dan berdedikasi tinggi dengan maksud menghasilkan suatu kebaikan bagi masyarakat pengguna jasa layanan publik tersebut. Apabila pelayanan seperti ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah daerah akan dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah ataupun pemerintah daerah tersebut. Penataan sistem manajemen dan prosedur kerja di lingkungan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang berkelas tinggi dapat terwujud dengan mengoptimalkan budaya kerja positif di kalangan aparatur sipil negara (ASN) termasuk para Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Penelitian yang terkait

Penelitian yang dilakukan oleh Darmanto & Syarif (2010) menemukan kecepatan pelayanan oleh petugas juga belum menggembirakan, karena cukup tinggi petugas yang meminta masyarakat untuk melengkapi persyaratan administratif yang dibutuhkan, tanpa memproses permohonan yang diajukan masyarakat. Faktor selanjutnya adalah menyangkut orientasi pegawai di lingkungan Pemkot Depok terhadap perubahan dimana faktor orientasi pegawai yang terjadi di lingkungan Pemkot Depok termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini ditandai dengan kesadaran pegawai yang cukup tinggi terhadap manfaat penataran/pelatihan, studi banding atau studi lanjut bagi pengembangan aparatur pemerintah. Walaupun demikian, pegawai juga berani mengingatkan secara langsung, tanpa melalui pihak ketiga, ketika pimpinan melakukan kesalahan. Di lain pihak, pegawai di lingkungan Pemkot Depok memiliki etika yang relatif baik dalam melaksanakan pekerjaannya melayani masyarakat. Hal ini ditandai dengan perilaku mereka yang sebagian besar tidak pernah membedakan pelayanan kepada berbagai anggota masyarakat, apalagi minta uang pelicin. Selain itu, sebagian besar dari pegawai juga memberikan layanan berdasarkan urutan dalam antrian, bukan didasarkan kepada hubungan persaudaraan dan pertemanan. Sebagian besar dari responden juga berupaya memberikan penjelasan secara jelas dan memuaskan ketika ada anggota masyarakat yang menanyakan penyelesaian kasusnya, dan secara umum mereka juga tidak mau melayani masyarakat yang minta segera dilayani, jika hal itu melanggar hukum. Adapun menyangkut sistem insentif di lingkungan Pemkot Depok pada dasarnya termasuk kategori cukup baik.

Penelitian Aldri dan Muhamad Ali (2011) Keberanian diartikan dorongan yang kuat dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk memikul resiko dampak pengambilan keputusan dalam berbagai situasi, sedangkan kearifan mengacu pada kebijaksanaan dalam bertindak dengan pertimbangan matang untuk kepentingan umum. Penelitian ini bermaksud menganalisis pengaruh budaya kerja etnik terhadap budaya kerja Keberanian dan Kearifan PNS dalam pelayanan publik yang prima. Temuan penelitian menunjukkan kecenderungan masih kuat pengaruh budaya etnik terhadap PNS di Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat, sehingga berpengaruh kepada keberanian dan

kearifan dalam pelayanan publik yang prima. Untuk itu diperlukan upaya perubahan budaya kerja PNS pada organisasi pemerintah daerah, yang dapat dilakukan dengan perpaduan budaya kerja yang ditetapkan Pemerintah, budaya kerja etnik positif dan budaya kerja berdasarkan ajaran agama guna peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima.

Penelitian Dandy (2014) ditemukan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh pada aspek *tangibles* nilai TCR sebesar 70,46% dengan kategori Cukup Baik. Pada aspek *reability* nilai TCR sebesar 67,4% dengan kategori Cukup Baik. Sedangkan pada aspek *responsiveness* nilai TCR sebesar 65,95% dengan kategori Cukup Baik. Kemudian pada aspek *assurance* nilai TCR sebesar 65,4% dengan kategori Cukup Baik dan pada aspek *empathy* nilai TCR sebesar 69,73% dengan kategori Cukup Baik. Sehingga bila dirata-ratakan kelima aspek pelayanan publik di atas, maka masyarakat mempersepsikan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh (studi kasus pada pelayanan pengurusan akta kelahiran) memiliki kategori Cukup Baik dengan nilai TCR sebesar 67,79%.

Penelitian Shinta (2014) bahwa pegawai negeri sipil yang ada di kantor kelurahan belum maksimal dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional. Masih rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai berdampak membuat pelayanan terasa lamban. Beberapa pegawai terlihat datang terlambat di atas jam 08.00 pagi, tidak dilaksanakannya apel pagi, serta kebiasaan-kebiasaan lain yang berhubungan dengan etos kerja dan jika di ambil benang merah nya, dapat diketahui bahwa tidak efektifnya pelayanan yang ada di kantor kelurahan kolongan disebabkan oleh kedisiplinan pegawai itu sendiri. Kurangnya kesadaran dari pegawai sendiri menjadi salah satu faktor penting dalam mencapai organisasi yang efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dan yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh yang berjumlah 30 orang berdasarkan *bezzeting* Dinas ini pada kondisi bulan Desember 2013.

Penarikan sampel merujuk kepada pen-

Pengaruh Budaya Kerja PNS ...

dapat Sugiyono (2011) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi. Apa yang dipelajari dari sampel kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Namun karena jumlah populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah sebanyak 30 orang maka penarikan sampel dilakukan secara keseluruhan (*total sampling*). Hal ini dilakukan karena populasi dalam penelitian ini tidak dalam jumlah yang besar. Sumber data yang digunakan adalah: (a) Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari responden melalui penyebaran daftar pertanyaan (kuesioner). Data primer ini menyangkut tentang faktor-faktor yang mempengaruhi budaya kerja di kalangan PNS dalam melakukan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh. Pengumpulan data dengan angket ini mulai dari penyebaran hingga semua angket terkumpul kembali keseluruhan berlangsung bulan Oktober-Desember 2013; (b) Data sekunder yaitu data pendukung yang diperoleh melalui dokumentasi, yaitu data yang menyangkut tentang jumlah PNS di dinas tersebut, peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tujuan penelitian ini. Alat yang digunakan dalam membantu penelitian adalah angket atau kuesioner. Kuesioner yang digunakan untuk memperoleh data adalah disusun menurut skala Likert dibuat dalam pernyataan positif.

Tabel 1. Skala Likert

No	Klasifikasi	Positif	Negatif
1	Sangat Setuju (SS)	5	1
2	Setuju (ST)	4	2
3	Ragu-Ragu (RR)	3	3
4	Tidak Setuju (TS)	2	4
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5

Sumber: Sugiyono, 2011:108

Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses menginterpretasikan dan menganalisis data yang telah ada pada tahap pengolahan data. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif. Analisis data dilakukan melalui tahapan-tahapan berikut: (1) *Editing*, pada

tahapan ini yaitu untuk memeriksa data yang ada atau yang telah diperoleh, yaitu dengan memeriksa apakah ada kesalahan dalam pengisian kuesioner, dan apakah jumlah kuesioner telah sesuai dengan jumlah kuesioner yang dibagikan sebelumnya; (2) *Scoring*, tahapan ini akan diberikan bobot dari jawaban kuesioner dalam bentuk angka-angka berdasarkan skala yang digunakan; (3) *Tabulasi* adalah tabel yang digunakan untuk memasukkan data-data yang telah didapatkan untuk dianalisa; (4) *Deskripsi data*.

Menurut Sugiyono (2004) menjelaskan untuk mendapatkan gambaran tentang hasil pengukuran variabel mengenai: a) Kecenderungan distribusi data; b) Menghitung nilai jawaban. Selanjutnya dengan menghitung frekuensi jawaban yang diberikan responden atas item pernyataan yang diajukan dan menghitung nilai rata-rata jawaban responden dengan rumus:

$$\text{Rerata} = \frac{(SS \times 5) + (ST \times 4) + (RG \times 3) + (TS \times 2) + (STS \times 1)}{N}$$

Re rata = nilai skor rata-rata;

N = jumlah responden;

SS = Sangat Setuju;

ST = Setuju;

RG = Ragu – ragu;

TS = Tidak Setuju;

STS = Sangat Tidak Setuju

Skala pengukuran tingkat partisipasi masyarakat tersebut adalah:

Tabel 2. Skala Pengukuran

No	Rentangan	Kategori
1	1,00 - 2,33	Rendah
2	2,34 – 3,67	Sedang
3	3,68 – 5,00	Tinggi

Tingkat Pencapaian

Tingkat pencapaian jawaban responden pada masing-masing variabel diketahui dengan menggunakan rumus Sugiyono (2004) yaitu:

$$TCR = \frac{\text{Rata - rata Skor}}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

TCR : Tingkat Pencapaian Responden

Rs : rata-rata skor jawaban responden

n : nilai alternative jawaban

Arikunto dalam Riduwan (2004: 114) mengemukakan jawaban responden sebagai berikut:

- Jika TCR berkisar antara 76 % - 100 % = Baik
- Jika TCR berkisar antara 56 % - 75,99 % = Cukup Baik
- Jika TCR berkisar antara 0 – 55,99 % = Kurang Baik

Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum instrumen penelitian disebarakan kepada responden maka terlebih dahulu dilakukan uji validitas dan reabilitas untuk menilai kelayakan dari instrumen penelitian yang digunakan.

Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sikap ke-validan dan kesahan suatu intrument. Validitas yang digunakan adalah validitas konstak, yang mana suatu alat ukur dikatakan valid apabila telah cocok dengan kontruksi teoritis yang menjadi dasar pengukuran. Untuk uji validitas ini digunakan bantuan SPSS versi 16. Valid atau tidaknya pertanyaan yang di uji dapat dilihat dari corrected item-total correlation, jika nilainya negatif atau kecil dari r tabel, maka nomor item tersebut tidak valid dan sebaliknya, dengan kriteria:

- $r \text{ tabel} = 0,361 \text{ pada } \alpha = 0,05$
- $r \text{ hitung} > r \text{ tabel} = \text{Valid}$
- $r \text{ hitung} < r \text{ tabel} = \text{Tidak valid}$

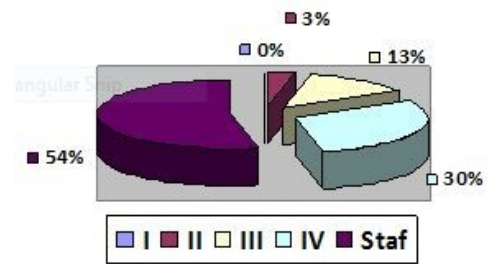
Uji validitas telah dilakukan terhadap 30 orang PNS dilakukan pada dinas lain yang bukan lokasi penelitian ini. Data yang telah terkumpul ditabulasikan ke dalam program SPSS versi 16.

Berdasarkan tabel diatas, terdapat tabel yang memuat hasil uji validitas persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji validitas seluruh item adalah valid karena nilai *corrected item-total correlation* lebih besar 0.361. Dan, hasil uji Reliabilitas yang dilakukan dengan teknik *Cronbach's Alpha*. Dengan $\alpha = 0,05$ maka instrumen dinyatakan realibel jika nilai *Cronbach Alpha's* $\geq 0,6$ (Nilai berdasarkan tabel r (*pearson product moment*)). Hasil uji reliabilitas instrumen dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach Alpha* lebih/sama dari 0.6 untuk variabel budaya kerja PNS terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil dan Pembahasan

Profil Responden

Dalam penelitian ini responden berjumlah 30 orang pada Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, berdasarkan data yang berasal besetting kepegawaiannya dalam keadaan Desember 2013 disajikan pada tabel berikut ini.



Profil Responden berdasarkan golongan

Diagram 1. Keadaan PNS berdasarkan Eselon dan Non Eselon

Berdasarkan tabel jabatan struktural yang ada di dinas ini terlihat keadaan staf dengan jabatan yang ada seimbang dalam makna jumlah staf lebih besar dari jumlah jabatan yang ada yaitu sebesar 54 %.

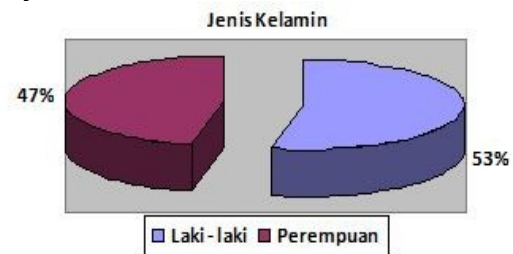


Diagram 2. Keadaan PNS Berdasarkan Jenis Kelamin

Para PNS yang bertugas di dinas ini dominan berjenis kelamin lelaki sebesar 53 %.

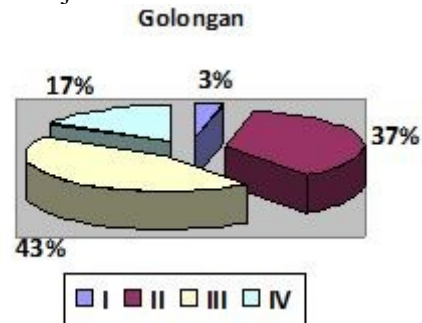


Diagram 3. Keadaan PNS berdasarkan Golongan

Para PNS yang bertugas di dinas ini dominan mempunyai golongan III sebesar 43 % dan yang mempunyai golongan II sebesar 37 %.

Pengaruh Budaya Kerja PNS ...

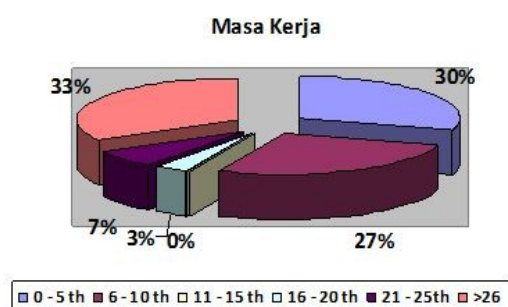


Diagram 4. Keadaan PNS berdasarkan Masa Kerja

Dari aspek masa kerja yang terbesar adalah 26 tahun keatas sebesar 33 % dan yang kedua terbesar adalah 0-5 tahun sebesar 30 %.

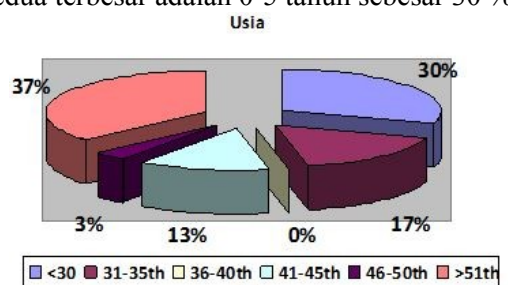


Diagram 5. Keadaan PNS berdasarkan Usia

Para PNS yang bertugas di dinas ini berusia 41 tahun ke atas yaitu sebesar 13,33 + 3,33 + 36,67 = 53,33 %.

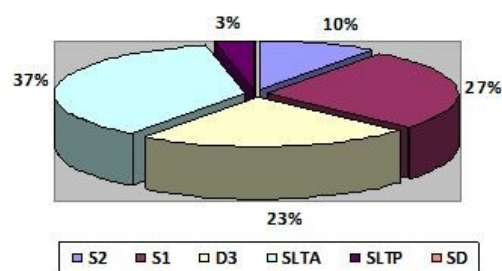


Diagram 6. Keadaan PNS Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan data tabel di atas tingkat pendidikan PNS yang terbesar adalah Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) sebesar 37 % dan yang terbesar kedua adalah sarjana (S1) sebesar 27 %.

Tabel 3. Indikator Tangibles

No	Aspek yang diteliti	Frekuensi jawaban responden										Re rata	TCR %
		SS		S		RG		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1.	Kelengkapan sarana dan prasarana fisik	9	36	14	56	2	8	0	0	0	0	4,28	85,6
2.	Memiliki fasilitas pendukung yang memadai	6	24	15	60	4	16	0	0	0	0	4,08	81,6
3.	Lokasi pelayanan yang mudah dijangkau	4	16	15	60	6	24	0	0	0	0	3,92	78,4
4.	Ketidakterediaan loket khusus (kelengkapan) tidak menghalangi pelayanan	5	20	19	76	1	4	0	0	0	0	4,16	83,2
5.	Pegawai berpenampilan menarik agar tidak menimbulkan kesan negatif	7	28	17	68	1	4	0	0	0	0	4,24	84,8
Jumlah											4,14	82,72	

Sumber : Diolah peneliti dari data primer, 2014

Tabel 4. Indikator Reability

No	Aspek yang diteliti	Frekuensi jawaban responden										Re Rata	TCR %
		SS		S		RG		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
6.	Pegawai mau menerima resiko yang buruk dari pelaksanaan pekerjaan	0	0	0	0	0	0	15	60	10	40	1,6	32
7.	Pelayanan yang sesuai keinginan masyarakat	4	16	21	84	0	0	0	0	0	0	4,16	83,2
8.	Pelayanan yang memuaskan	9	36	16	64	0	0	0	0	0	0	4,36	87,2
9.	Konsisten dalam melayani	8	32	17	68	0	0	0	0	0	0	4,32	86,4
10.	Pegawai memberikan pelayanan yang ramah dan sopan	16	64	9	36	0	0	0	0	0	0	4,64	92,8
Jumlah											3,82	76,32	

Sumber : Diolah peneliti dari data primer, 2014

Temuan Data Hasil Pengolahan Angket

Selanjutnya peneliti menyajikan data yang berasal dari hasil pengolahan angket yang telah diisi oleh para responden dalam penelitian ini. Secara berturut-turut ditampilkan tabel 3 sesuai dengan indikator yang digunakan.

Dari tabel 3 terlihat Indikator *Tangibles* mempunyai rerata (*mean*) sebesar 4,14 dan

Total Capaian Responden (TCR) sebesar 82,72 berarti berdasarkan ukuran yang dibuat Sugiyono (2004) adalah tinggi dan baik.

Dari tabel 4 terlihat Indikator *Reabilitiy* mempunyai rerata (*mean*) sebesar 3,82 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 76,32 berarti berdasarkan ukuran yang dibuat Sugiyono (2004) adalah tinggi dan baik.

Tabel 5. Indikator Responsiveness

No	Aspek yang diteliti	Frekuensi jawaban responden										Re rata	TCR %
		SS		S		RG		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
11	Pegawai tidak mau menghabiskan tenaga untuk pelayanan	0	0	0	0	1	4	16	64	8	32	1,72	34,4
12	Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan masyarakat	8	32	15	60	2	8	0	0	0	0	4,08	81,6
13	Pegawai cepat menanggapi dan menindaklanjuti kritik dan saran dari masyarakat	6	24	19	76	0	0	0	0	0	0	4,24	84,8
14	Pegawai cepat menanggapi keluhan dari masyarakat	9	36	15	60	1	4	0	0	0	0	4,32	86,4
Jumlah											3,59	71,8	

Sumber : Diolah peneliti dari data primer, 2014

Tabel 6. Indikator Assurance

No	Aspek yang diteliti	Frekuensi jawaban responden										Re rata	TCR %
		SS		S		RG		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
15.	Pegawai tidak pernah meminta biaya administrasi pelayanan selain yang ditetapkan peraturan	8	32	17	68	0	0	0	0	0	0	4,32	86,4
16.	Pelayanan yang tepat waktu oleh pegawai	6	24	19	76	0	0	0	0	0	0	4,24	84,8
17.	Pegawai memiliki keterampilan dalam memberikan pelayanan	6	4	19	76	0	0	0	0	0	0	4,24	84,8
Jumlah											4,27	85,34	

Sumber : Diolah peneliti dari data primer, 2014

Tabel 7. Indikator Empathy

No	Aspek yang diteliti	Frekuensi jawaban responden										Re rata	TCR %
		SS		S		RG		TS		STS			
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
18.	Pegawai tidak memperhatikan hambatan pada saat pelayanan	0	0	2	8	1	4	15	60	7	28	1,92	38,4
19.	Pegawai memahami prosedur yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan	7	28	18	72	0	0	0	0	0	0	4,28	85,6
20.	Penjelasan dari pegawai tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat secara transparan	6	24	18	72	1	4	0	0	0	0	4,20	84
21	Pegawai memberikan kemudahan kepada masyarakat	8	32	17	68	0	0	0	0	0	0	4,32	86,4
Jumlah											3,18	73,6	

Sumber : Diolah peneliti dari data primer, 2014

Pengaruh Budaya Kerja PNS ...

Dari tabel 5 terlihat Indikator *Responsiveness* mempunyai rerata (mean) sebesar 3,59 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 76,32 berarti berdasarkan ukuran yang dibuat Sugiyono (2004) adalah sedang dan cukup baik.

Dari tabel 6 terlihat Indikator *Assurance* mempunyai rerata (mean) sebesar 4,27 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 85,34 berarti berdasarkan ukuran yang dibuat Sugiyono (2004) adalah tinggi dan baik.

Dari tabel 7 terlihat Indikator *Empathy* mempunyai rerata (mean) sebesar 3,18 dan Total Capaian Responden (TCR) sebesar 73,6 berarti berdasarkan ukuran yang dibuat Sugiyono (2004) maka hasil di atas terlihat sedang dan cukup baik.

Hasil Pembahasan

Dari lima indikator yang digunakan dalam penelitian ini terlihat bahwa terdapat dua indikator yang bermakna sedang dan cukup baik dan terdapat 3 yang bermakna tinggi dan baik. Hasil ini menunjukkan secara umum dinas kependudukan dan catatan sipil telah mempunyai budaya kerja yang tinggi dan baik jika diambil reratanya.

Hal ini dapat pula menggambarkan kemampuan pimpinan di dinas ini untuk membangun dan mentransformasikan nilai-nilai budaya kerja yang positif. Seperti pendapat Schein (dalam Aldri, 2014) pergerakan dinamika budaya kerja dapat menggambarkan transfer pengetahuan di lima sepuluh mekanisme bahwa pendiri dan manajer gunakan untuk menanamkan dan mengirimkan nilai-nilai dan asumsi dalam bentuk cerita, legenda, mitos dan perumpamaan tentang orang-orang kunci dan peristiwa penting yang telah terjadi. Sebab seperti hasil penelitian yang dilakukan Aldri Frinaldi (2014) diri seseorang dipandang dari perspektif nilai, pemahaman cara bekerja, norma, pola pikir, dan perilaku setiap seseorang atau sekelompok orang maupun pimpinannya dalam menjalankan suatu pekerjaan.

Dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan menjelaskan bahwa Budaya kerja baru dapat terbentuk, bila hal-hal berikut dipenuhi: (1) Komitmen dari Pimpinan tertinggi Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah; (2) Nilai-nilai pembentuk sikap perilaku positif dan produktif yang telah dirumuskan dan akan diterapkan, dapat dimengerti dan dipahami

dengan mudah oleh seluruh Pimpinan dan Pegawai; (3) Pimpinan pada setiap jenjang menjadi panutan/ccontoh penerapan nilai-nilai di lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah; (4) Antara Pimpinan dan Pegawai, saling percaya, saling terbuka dan menerima perubahan kebijakan serta metoda kerja yang baru yang lebih efektif; (5) Budaya kerja harus terkait langsung dengan kepentingan pelaksanaan tugas, pekerjaan dan masalah-masalah yang dihadapi bersama oleh instansi/unit organisasinya; (6) Budaya kerja diterapkan secara konsisten, disiplin dan berkelanjutan.

Sebagaimana juga hasil penelitian Heri dan Nuraini (2010; dan Fendy (2014) menjelaskan faktor kepemimpinan mempunyai pengaruh yang signifikan untuk mewujudkan nilai-nilai dari budaya kerja berkualitas dari suatu organisasi. Sebab secara umum setiap seorang pegawai membutuhkan keamanan dalam pekerjaannya. Seorang karyawan pasti ingin agar pekerjaannya dapat terlepas dari resiko, dan untuk memastikan hal tersebut maka diperlukan para pimpinan yang mempunyai suatu strategi yang dapat meminimalkan resiko sehingga pegawai dapat berkomitmen secara penuh terhadap pekerjaannya.

Namun begitu, dalam hal berkaitan dengan indikator *Reability* dan *Responsiveness* yang terlihat mempunyai kategori cukup baik ini dapat bermakna dalam hal keandalan yang meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan, dan daya tanggap yang meliputi keinginan para petugas pelayanan untuk membentuk dan memberikan pelayanan yang cepat tanggap. Sebab sebagaimana pendapat Dedi, dkk (2012) apabila terdapat sebagian dari pegawai mempunyai budaya kerja yang berkomitmen rendah maka berarti ada gangguan terhadap prestasi kerja yang hendak dicapai. Karena itu sosialisasi dan internalisasi budaya kerja bagi para pegawai seharusnya menjadi program utama. Selain itu pengembangan sumber daya manusia bagi para pegawai yang menyangkut kecerdasan emosional dan kecerdasan sosial harus pula dapat menjadi prioritas disamping kemampuan tentang keterampilan teknis.

Peningkatan kedua indikator di atas memerlukan adanya dukungan fungsi-fungsi manajemen sumberdaya manusia lainnya tidak boleh diabaikan. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi kekeroposan dalam suatu

organisasi karena rendah budaya kerja yang berkualitas. Sehingga dapat dilakukan upaya dalam hal penampilan fisik yang meliputi perlengkapan, pegawai, dan cara dalam berkomunikasi, dan jaminan yang meliputi pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, serta empati yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan yang ramah, perhatian pribadi, dan memahami keperluan pelanggan dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan dari data diatas terlihat baik. Sebagaimana hasil penelitian Siew and Kelvin (2004) budaya kerja berkualitas membantu suatu organisasi untuk membangun suatu konseptualisasi yang disusun menjadi sistem kognisi sebagai simbol, norma-norma dan makna bersama. Sehingga budaya kerja tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi. Dianne (2002) budaya kerja memiliki efek pada suatu organisasi dan mempengaruhi bagaimana organisasi itu organisasi bereaksi terhadap berbagai bentuk situasi. Budaya kerja selalu menjadi gudang untuk sejarah masa lalu dan pelajaran, seorang penerjemah untuk acara dan tindakan, dan desainer strategi. Dengan demikian, budaya kerja akan menentukan apakah sebuah organisasi belajar membentuk kesalahan atau mengabaikan mereka, melihat peristiwa sebagai peluang atau ancaman, dan proaktif atau reaktif dalam strateginya.

Diantara bentuk strategi yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Payakumbuh secara umum untuk meningkatkan budaya kerja para aparturnya, yakni memberi kesadaran kepada para aparatur untuk membangun suasana lingkungan kerja yang dapat meningkatkan mutu lingkungan kerja di berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) termasuk di dinas yang menjadi lokasi penelitian ini. Strategi untuk meningkatkan mutu tersebut melalui kegiatan dan kebijakan yang diterapkan pada aparatur sipil negara (ASN), yang meliputi insentif dalam bentuk tambahan penghasilan yang mampu memberi kehidupan layak bagi para aparatur tersebut bersama keluarganya. Selain itu perlu pula dilakukan program berkaitan dengan strategi membangun budaya kerja yang positif dalam kehidupan kerja melalui kursus yang sistematis dan berkelanjutan. Dalam program ini sebaiknya melibatkan tenaga ahli yang berkompeten untuk membangun keselarasan budaya kerja yang positif dengan lingkungan kerja yang terdapat di

lingkungan pemerintah kota Payakumbuh tersebut. Pembinaan budaya kerja positif dalam pelayanan publik seyogianya juga dilakukan dengan berbasiskan kearifan lokal di daerah tersebut.

Simpulan

Secara umum budaya kerja PNS di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Payakumbuh sudah tinggi, meskipun terdapat 2 indikator yang masih sedang. Upaya peningkatan budaya kerja ada 2 indikator ini dapat dilakukan dengan program-program pelatihan yang berbasiskan kearifan lokal. Selain itu, diperlukan adanya keterlibatan pihak yang ahli di bidang pembinaan budaya kerja oleh pemerintah kota Payakumbuh dalam membangun dan membina budaya kerja positif berbasiskan kearifan lokal tersebut.

Daftar Rujukan

- Aldri Frinaldi dan Dede Pradana Putra. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Di Bidang Kesehatan Dengan Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Rumah Sakit Swasta X di kota Padang, Sumatera Barat)*. **Prosiding Seminar Nasional “Tantangan Pemerintahan Baru”**. Universitas Negeri Padang.
- Aldri Frinaldi dan Muhammad Ali Embi. 2011b. *Pengaruh Budaya Kerja Etnik erhadap Budaya Kerja Keberanian dan Kearifan PNS dalam Pelayanan Publik yang Prima (Studi Pada Pemerintah Kabupaten Pasaman Barat)*. **Prosiding Simposium Nasional Otonomi Daerah 2011**. LAB-ANE Fisip Untirta; 62-68. <http://ejurnal.fisip-untirta.ac.id/index.php/eJLAN/article/view/10/11>
- Aldri Frinaldi, Muhammad Ali Embi, dan Norapiah A. Rahman. 2011a. *Hubungan Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Mahasiswa*. **Prosiding International Seminar of Vocational and Techical Education**. Fakultas Teknik UNP Colaboration with University Kebangsaan Malaysia and University Pendidikan Sultan Idris Malaysia ; 291-317
- Aldri Frinaldi. 2014a. **Konflik Dan Pengaruh**

- Budaya Kerja Etnik Dalam Kalangan Kakitangan Awam Di Pihak Berkuasa Tempatan Pasaman Barat, Wilayah Sumatera Barat, Indonesia.** *Disertasi Doktor Falsafah.* Universiti Utara Malaysia.
- Aldri Frinaldi. 2014b. *Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Berintegritas dengan Kepuasan Masyarakat : Studi Pelayanan Kesehatan Berintegritas di Rumah Sakit Umum Daerah di Kota P, Sumatera Barat.* **Proceeding Seminar Nasional “Mewujudkan Administrator Publik yang Berintegritas di Era Pemerintahan Baru”.** Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta. 28-29 November 2014. Hal 57-72.
- Caiden, Gerald E., & Sundaram,P., 2004. *The Specificity of Public Service Reform.* **Journal, Public Administration and Development**, Vol.24, No.5: 373-383
- Dandy Fadhillah Asrah. 2014. **Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Payakumbuh. (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Akta Kelahiran.** *Skripsi.* Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang.
- Darmanto & Syarif Fadillah. 2010. *Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Rangka Pelayanan Publik.* **Jurnal Ilmu Administrasi Negara.** 10(2), Juli 2010: 192 – 203.
- Dedi Kurniawan, A. Rahman Lubis, dan Muhammad Adam. 2012. *Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan International Federation Red Cross (IFRC) Banda Aceh.* **Jurnal Ilmu Manajemen.** Pascasarjana Universitas Syiah Kuala. 1(1/1) 2012; hal 1- 16.
- Dedi Kurniawan, A. Rahman Lubis, Muhammad Adam. 2012. *Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan International Federation Red Cross (Ifrc) Banda Aceh.* **Jurnal Ilmu Manajemen.** Pascasarjana Universitas Syiah Kuala.1/1 (2012); 1- 16.
- Dianne Lewis. 2002. *Five Year on-The Organizational Culture Saga Revisted.* **Leadership & Organization Development Journal.** 23/5(2002); 280-287. <http://www.emeraldinsigt.com/1043-7739.htm>
- Faris Ihsan. 2014. **Reformasi Budaya Kerja Pada Birokrasi Pemerintah.** Artikel pada Website BKD dan Diklat Provinsi NTB. <Http://Bkddiklat.Ntbprov.Go.Id/Wp-Content/Uploads/2014/09/Reformasi-Budaya-Kerja-Pada-Birokrasi-Pemerintah.Pdf>
- Fendy Budianto. 2014. *Pengaruh Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan Pada Bagian Produksi PT.Sumber Kencana di Bojonegoro.* **Jurnal AGORA.** 2/1(2014).
- Heri Susanto dan Nuraini Aisiyah. 2010. *Analisis Pengaruh Kepemimpinan Dan Budaya Kerja dengan Motivasi Se-bagai Variabel Intervening Terhadap Kinerja Karyawan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kebumen.* **Jurnal Magistra.** 74 /XXII (2010); hal 15-38.
- Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 10 Tahun 2011 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Manajemen Perubahan
- Shinta Bonita Moningga. 2014. *Efektivitas Kerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kolongan Kecamatan Tomohon Tengah Kota Tomohon.* **Jurnal POLITICO.** 1(4)/2014. <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/politico/article/view/5175>
- Siew Kim Jean Lee and Kelvin Yu. 2004. *Corporate culture and organizational performance.* **Journal of Managerial Psychology.** 19/4 (2004); pp, 340-359. www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik .
- Zulkfili T, Paranoan, dan Achmad Djumali. 2014. *Hubungan Budaya Kerja Dengan Komitmen Pegawai Negeri Sipil Di lingkungan Rumah Sakit Daerah Atma Husada Mahakam.* **eJournal Administratiive Reform.** 2(2)/2014: 1316-1327.