

Evaluasi Kinerja Tenaga Honorer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kepemudaan, Olahraga, Dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin

*Femi Asteriniah*¹⁾

¹⁾Program Studi Ilmu Administrasi Negara (STISIPOL) Candradimuka Palembang
Jl. Swadaya, Talang Aman, Kemuning, Kota Palembang, Kode Pos : 30164
asteriniah.femi@gmail.com

ABSTRACT

In an effort to improve public services, the quality of human resources must also be improved, because human resources have an important role in the success of achieving organizational goals. The excellence of an organization depends on the ability of the organization to achieve optimal performance. Good performance will be achieved if the performance of employees working in the organization is progressing or increasing. To achieve the expected employee performance, the organization really needs to examine what factors affect the performance of its employees. In this study, the researcher intends to obtain an in-depth and comprehensive picture of honorary staff in improving the quality of service at the Office of Youth, Sports and Tourism of Banyuasin Regency. The approach used in this study is a qualitative approach. Based on research at the Banyuasin Regency Youth, Sports and Tourism Office, the attitude of honorary officers in implementing services at the Banyuasin Regency Youth, Sports and Tourism Office is quite good. In relation to the assessment or perception of employees, honorary staff are quite responsive to complaints or needs in the implementation of services at the Youth, Sports and Tourism Office of Banyuasin Regency. Government officials as elements of the state apparatus in carrying out the wheels of government are required to carry out their functions and duties as state servants and public servants. Employees must also be able to uphold the dignity and image of employment for the benefit of society and the state, but the reality on the ground speaks differently where there are still many employees who are not aware of their duties and functions so that inequalities often arise in carrying out their duties.

Keywords: *Performance Evaluation, Honorary Personnel, Service Quality*

ABSTRAK

Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik harus pula ditingkatkan kualitas sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Keunggulan suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi tersebut dalam mencapai kinerja yang optimal. Kinerja yang baik akan dapat diraih jika kinerja dari pegawai yang bekerja dalam organisasi itu mengalami kemajuan atau peningkatan. Untuk mencapai kinerja pegawai yang diharapkan, maka organisasi sangat perlu mengkaji faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja para pegawainya. Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memperoleh gambaran secara mendalam dan menyeluruh mengenai tenaga honorer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Berdasarkan penelitian di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin memang sikap aparat honorer dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin sudah cukup baik. Berkaitan dengan penilaian atau persepsi pegawai, tenaga honorer cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan atau kebutuhan-kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin. Aparatur pemerintahan sebagai unsur aparatur negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Para pegawai juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara namun kenyataan di lapangan berbicara lain dimana masih banyak ditemukan pegawai yang tidak menyadari akan tugas dan fungsinya tersebut sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya..

Kata kunci: Evaluasi Kinerja, Tenaga Honorer, Kualitas Pelayanan

1. Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik di Indonesia saat ini belum terlalu baik. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang kian meningkat. Belum baiknya kualitas pelayanan publik tersebut berpotensi menimbulkan krisis kepercayaan di masyarakat. Untuk itu, peningkatan pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran yang sangat penting. Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan publik harus pula ditingkatkan kualitas sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia mempunyai peranan penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Mesin-mesin yang berteknologi canggih tidak akan ada artinya jika sumber daya manusia yang menjalankannya tidak mempunyai kompetensi untuk mengoperasikannya. Selengkap apapun informasi yang diterima oleh organisasi juga tidak akan berarti jika kualitas sumber daya manusia yang ada tidak mampu menerjemahkannya menjadi informasi yang berguna bagi organisasi.

Sumber daya manusia merupakan aset yang paling penting dalam suatu organisasi atau instansi karena sumber daya manusia yang menggerakkan dan mengarahkan organisasi, sumber daya manusia selalu diperhatikan, dijaga, dipertahankan serta dikembangkan oleh organisasi. Bila suatu organisasi ingin bertahan dan berkembang dalam persaingan yang semakin ketat, maka sebuah organisasi harus meningkatkan efisiensi dan efektivitas di segala bidang khusus efisiensi dan efektivitas dalam hal tenaga kerja. Tenaga kerja yang bergabung dalam suatu organisasi atau instansi mampu memberikan kinerja terbaik, maupun bersikap loyal, dan paling diharapkan dari tenaga kerja dalam hal ini adalah tenaga kerja honorer yang harus memberikan kinerja yang baik terhadap profesinya.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak pernah hidup sendiri melainkan selalu hidup secara berkelompok atau berorganisasi. Setiap organisasi atau instansi baik pemerintah maupun swasta dalam melaksanakan programnya selalu diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditargetkan bersama. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik maka sumber daya manusia memegang peranan yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian dan pengkajian yang lebih mendalam. Salah satu faktor yang menjadi kriteria untuk mencapai kelancaran tujuan suatu organisasi atau instansi adalah mengidentifikasi dan mengevaluasi kinerja pegawainya/karyawannya. Oleh karena itu kinerja anggota organisasi/pegawai menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Seiring dengan perkembangannya, semua organisasi dituntut untuk dapat bersaing memberikan pelayanan yang maksimal, tidak terkecuali organisasi pemerintah.

Demikian halnya dengan aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat dan abdi pemerintah, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena hal tersebut sudah merupakan salah satu fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah yang

mempunyai tugas menyelenggarakan seluruh proses pelaksanaan pembangunan dalam berbagai sektor kehidupan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah.

Pegawai honorer merupakan pegawai yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Mungkin istilah honorer sudah tidak asing lagi terdengar bagi mereka yang bekerja di instansi atau lembaga pemerintahan. Tenaga honorer adalah seorang yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan untuk melaksanakan tugas-tugas tertentu pada instansi pemerintah atau yang penghasilannya menjadi beban APBN/APBD. Tenaga honorer sebagai abdi negara turut dan ikut berperan aktif dalam aktifitas pelayanan masyarakat dituntut untuk memiliki kompetensi, komitmen dan kinerja yang baik, meskipun harus bekerja dengan upah dan kompensasi yang terbilang yang jauh dari standar upah dan kompensasi yang terbilang jauh dari standar upah minimum (UKM). Tidak jarang juga kompensasi yang menjadi salah satu sumber pendapatan tambahan bagi honorer baru bisa menikmati dalam jangka waktu yang lama. Sebaliknya fenomena ini tidak berlaku bagi pegawai yang berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil), dengan sistem pengajian yang tetap dan jelas setiap bulannya.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 48 tahun 2005 Pasal 1 yang dimaksud dengan :

- 1) Tenaga honorer adalah seseorang yang diangkat oleh Pejabat Pembina Kepegawaian atau pejabat lain dalam pemerintahan untuk melaksanakan tugas tertentu pada instansi pemerintah atau yang penghasilannya jadi beban Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.
- 2) Pejabat pembinaan pegawai adalah pejabat yang berwenang mengangkat, memindahkan, dan memberhentikan pegawai negeri sipil di lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Instansi adalah instansi pemerintahan pusat dan instansi pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota.

Dalam realisasi pengangkatan tenaga tenaga honorer sudah berjalan dengan baik karena secara langsung sudah membuka lapangan pekerjaan dan mengurangi pengangguran. Akan tetapi yang menjadi kendala dalam pelaksanaan kinerja tenaga honorer adalah kurangnya penghasilan atau gaji yang mereka terima sehingga mengakibatkan kurangnya hasil kinerja

Kelemahan yang terdapat dalam rekrutmen tertutup corak pertama adalah terdapatnya Calon-calun Pegawai yang kurang berkemampuan. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya jumlah pelamar yang mengikuti seleksi atau penyaringan, sehingga dalam rangka memenuhi jumlah tenaga yang diperlukan maka batas nilai kelulusan pun terpaksa diturunkan.

Kegiatan untuk memilih tenaga-tenaga yang bermutu diantara pelamar yang mengikuti proses pengadaan. bahwa diantara pelamar mungkin banyak memenuhi syarat, namun diantaranya terpilih sejumlah orang dimiliki kemampuan yang lebih baik. Untuk itu perlu diadakan seleksi yang terdiri dari: test intelegensi, test kecakapan, test untuk menjaga minat seseorang bekerja dan test keperibadian melalui ujian tertulis. Test kecakapan terbatas dilakukan oleh instansi-instansi yang hanya memerlukan sejumlah kecil tambahan pegawai. Bagi tenaga kejuruan test kecakapan telah dilakukan pada menempuh ujian akhir, misalnya lulusan sekolah paramedis, sekolah pertanian menengah atas, STM, dan lain-lain, dimana untuk pentingnya praktis pada tenaga-tenaga tidak dilakukan test kecakapan. Testing minat bekerja dan kepribadian dilakukan melalui wawancara. Beberapa instansi melakukan penyempurnaan terhadap seleksi kepegawaian ini menambahkan psiko test setelah pelamar mengikuti ujian tertulis dan wawancara. Tujuan dari psiko test adalah daya analisis, kemampuan belajar, tempramen, dan kecakapan seseorang.

Seleksi merupakan bagian terpenting dari pengadaan pegawai yang akan menentukan mutu pegawai dimasa depan. Yang berarti kelemahan seleksi akan mempercepat upaya pembinaan pegawai, karena pembinaan dilakukan pada manusia-manusia yang kurang kemampuan. Kelemahan dalam seleksi mudah diatasi pada perusahaan swasta, yang memiliki fleksibilitas dalam manajemen personalianya, yakni dengan mengadakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan yang dinilai kurang cakap. Namun tidak demikian pada sistem kepegawaian tenaga yang jarang diberhentikan seseorang pegawai yang dianggap kurang tidak cakap. Oleh karenanya demikian seseorang diterima sebagai pegawai negeri maka sampai pensiun ia akan berkedudukan sebagai Pegawai Negeri, sepanjang dalam masa kedinasannya ia tidak melakukan pelanggaran disiplin berat. Pengangkatan seseorang tenaga kerja sebagai Pegawai Negeri atau pun karyawan swasta mengalami masa percobaan yang dalam administrasi kepegawaian disebut Calon Pegawai Negeri Sipil.

Seperti yang dikemukakan Tjiptono Fandy (2005:16) bahwa kualitas harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir pada persepsi konsumen. Persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan itu sendiri merupakan penilaian menyerupai konsumen atas keunggulan suatu layanan.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi. Menurut hasil observasi permasalahan yang ditemukan dalam penelitian ini adalah Peran tenaga honorer belum optimal dalam memberikan pelayanan yang baik dan belum mampu meningkatkan kualitas pada pelayanan publik yang akan diberikan.

A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengevaluasi kinerja tenaga honorer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tenaga honorer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuwangi.

B. Tinjauan Pustaka

Pada dasarnya evaluasi kinerja merupakan bagian dari fungsi manajemen yang penting yaitu evaluasi dan pengawasan. Evaluasi kinerja merupakan metode dan proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja organisasi atau instansi.

Menurut Payaman (2005 : 73), evaluasi kinerja juga dapat berarti sebagai penilaian kinerja sebagai berikut : "Suatu gambaran yang sistematis tentang kebaikan dan kelemahan dari pekerjaan dari individu atau kelompok. Meskipun ada diantara masalah teknis (seperti pemilihan format) dan masalah manusianya itu sendiri (seperti resistansi penilai, dan adanya hambatan hubungan antar individu), yang kesemuanya itu tidak dapat teratasi oleh penilai kinerja".

Selain itu, menurut Anwar Prabu (2005 : 75), mendefinisikan evaluasi atau penilaian kinerja sebagai berikut : "Suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya".

Dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, terdapat beberapa faktor yang lebih difokuskan kepada individu dalam suatu organisasi. Menurut Marhot (2005 : 52) faktor-faktor dalam evaluasi kinerja antara lain :

1. Kuantitas Pekerjaan (*Quantity of Work*).
Merupakan volume atau banyaknya beban pekerjaan atau jumlah yang harus diselesaikan oleh seseorang pegawai diukur dari kemampuan secara kuantitatif di dalam mencapai target atau hasil kerja sesuai dengan apa yang dibebankan.
2. Kualitas Pekerjaan (*Quality of Work*).
Merupakan tingkat sejauh mana pekerjaan itu baik atau buruk buat pegawai ini dapat dilihat dari segi ketelitian, kerapian kerja, kecepatan untuk menyelesaikan pekerjaan, keterampilan dan kecekatan pegawai dalam bekerja.
3. Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*).
Merupakan proses penempatan seseorang pegawai yang disesuaikan dengan background pendidikan atau keahliannya dalam suatu pekerjaan. Hal ini dapat ditinjau dari kemampuan pegawai dalam memahami hal-hal berkaitan dengan tugas yang mereka lakukan.
4. Kerjasama Tim (*Team Work*).
Merupakan upaya kerjasama antar sesama pegawai dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kerjasama tidak hanya sebatas vertikal atau kerjasama antar pegawai, akan tetapi kerjasama secara horisontal pun merupakan faktor yang sangat penting dalam kehidupan berorganisasi yaitu dimana pimpinan organisasi dan para pegawainya terjalin suatu

hubungan yang kondusif dan menghasilkan hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.

5. Kreatifitas (*Creatifity*).

Merupakan kemampuan seseorang pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan dengan cara-cara atau inisiatif sendiri dianggap efektif dan efisien serta mampu menciptakan perubahan. Perubahan guna untuk melakukan perbaikan demi kemajuan organisasi.

C. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti bermaksud untuk memperoleh gambaran secara mendalam dan menyeluruh mengenai tenaga honorer dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif manusia adalah sebagai sumber data utama dan hasil penelitiannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya (alamiah). Moleong (2014: 6) menguraikan penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti persepsi, motivasi, tindakan, perilaku dan lain sebagainya secara holistik/menyeluruh dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada konteks yang alamiah dan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah Evaluasi Kinerja Pegawai Honorer Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuasin yang meliputi :

1. Kuantitas Pekerjaan, terdiri dari :
 - a. Volume pekerjaan
 - b. Lama waktu penyelesaian pekerjaan
2. Kualitas Pekerjaan, terdiri dari :
 - a. Ketelitian dalam bekerja
 - b. Kerapihan dalam bekerja
 - c. Kecepatan dalam bekerja
 - d. Keterampilan yang dimiliki pegawai
3. Pengetahuan kerja, terdiri dari :
 - a. Latar belakang pendidikan pegawai
 - b. Pengalaman kerja pegawai
4. Kerjasama Tim, terdiri dari :
 - a. Hubungan kemanusiaan antara sesama pegawai
 - b. Hubungan kerja antara sesama pegawai
5. Kreatifitas, terdiri dari :
 - a. Kreatifitas pegawai dalam membuat inovasi kerja
 - b. Kedisiplinan pegawai

E. Metode Analisa Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian terbagi menjadi tiga komponen yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah pemilihan data yang berkaitan dengan topik penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data pokok atau penting yang hanya berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data disusun dalam bentuk teks naratif (kumpulan kalimat) yang dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang mudah dibaca atau diinterpretasikan. Dengan cara ini peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan dapat menarik kesimpulan secara tepat.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian, dan verifikasi dilakukan guna perbaikan dan pencocokan data secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Setiap pengambilan kesimpulan senantiasa terus menerus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

2. Pembahasan

Dimensi kuantitas pekerjaan pegawai honorer Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin menunjukkan bahwa dimensi kuantitas pekerjaan dengan indikator volume pekerjaan dan lama waktu penyelesaian pekerjaan didominasi oleh tanggapan yang tidak setuju atau kurang baik dari masyarakat yang ditunjukkan dari pegawai honorer sering saling melimpahkan tugas dalam melayani masyarakat yang meminta pelayanan, tidak dapat melayani keperluan masyarakat dengan cepat sehingga timbul antrian yang cukup panjang yang umumnya sering terjadi pada hari senin dan Selasa.

Dimensi kualitas pekerjaan pegawai honorer Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin menunjukkan bahwa dimensi kualitas pekerjaan dengan indikator ketelitian kerja, kerapihan kerja, kecepatan kerja dan keterampilan yang dimiliki pegawai didominasi oleh tanggapan yang kurang baik dari masyarakat yang ditunjukkan dari seringnya kesalahan dalam membuat berkas-berkas keadministrasian seperti kesalahan mengetik nama, tanggal atau bulan, berkas yang tertukar dan kotor, berkas pekerjaan tidak diarsipkan dan ditempatkan di meja, penyimpanan arsip yang kurang baik, sikap yang kurang cekatan dalam memberikan pelayanan dan lain sebagainya bentuk pelayanan yang kurang disukai oleh masyarakat.

Dimensi pengetahuan kerja pegawai honorer Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin menunjukkan bahwa dimensi pengetahuan kerja dengan indikator tingkat pendidikan dan pengalaman kerja pegawai didominasi oleh tanggapan yang baik dari masyarakat yang ditunjukkan dari semangat dan etos kerja yang tinggi, dapat memberikan arahan, petunjuk dan keterangan kepada guru apabila terdapat kekurangan dari persyaratan atas pelayanan yang diminta karena hafal prosedur

keadministrasian yang berlaku, tingginya pengetahuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di lingkungan pendidikan,

Dimensi kerjasama tim pada pegawai honorer Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin menunjukkan bahwa dimensi kerjasama tim dengan indikator hubungan dengan masyarakat dan hubungan antar sesama pegawai didominasi oleh tanggapan yang kurang baik yang ditunjukkan dari kurang ramahnya pegawai ketika melayani masyarakat, sering membeda-bedakan ketika melayani masyarakat kecil, tidak memiliki kemampuan komunikasi yang baik, lemahnya komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dan kurangnya kerjasama tim dan sikap saling membantu jika pegawai lainnya meminta bantuan dan lain sebagainya yang menunjukkan kerjasama tim tidak kuat

Dimensi kreatifitas pegawai honorer Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin saat ini memperoleh nilai rata-rata menunjukkan bahwa dimensi kreatifitas dengan indikator kreatifitas dan disiplin pegawai didominasi oleh tanggapan yang baik ditunjukkan dari pegawai memberikan gagasan dan ide untuk menguatkan kinerja pelayanan publik karena tanpa menunggu instruksi dari pimpinan.

Tenaga Honorer di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin Sikap Aparat Yaitu keinginan para aparatur dalam hal ini tenaga honorer untuk membantu dalam memberikan pelayanan dengan tanggap. Sikap aparat yang diperlihatkan oleh pegawai honorer yang memberikan pelayanan kepada instansi merupakan salah satu aspek penting dalam memberikan kepuasan kepada pimpinan yang dilayani. Mengenai sikap aparat tenaga honorer di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin dalam membantu mengurus administrasi maupun surat-surat keterangan agar tidak berbelit-belit. Prosedur pelayanan sederhana yang selama ini ditunjukkan tenaga honorer dilingkungan kerja kami sudah cukup baik dari segi sikap maupun tindakan, beberapa dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Tenaga honorer pun juga bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan

Yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang dijanjikan. Nawawi dan Hadari (1990:121) menjelaskan bahwa keterampilan, keahlian dan kemampuan harus dimiliki oleh aparatur dalam mencapai misi suatu organisasi yaitu bukan saja keterampilan teknis dalam mengisi suatu pekerjaan tetapi juga aparatur memiliki hubungan manusiawi harus jelas manifestasinya sesuai dengan lapangan pekerjaan/jabatan memerlukannya, terutama untuk suatu pekerjaan yang banyak berkomunikasi/berinteraksi langsung dengan orang lain, baik di dalam maupun diluar organisasi. Dari segi latar belakang pendidikan bisa dikatakan tenaga honorer disini baik, tetapi dari segi Jumlah aparat honorer di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin masih belum menunjang, walaupun didukung

dengan jumlah aparat yang memiliki disiplin ilmu yang baik tetapi tidak didukung dengan jumlah yang memadai, pelaksanaan tentu tidak maksimal.

Dalam hal sifat dapat dipercaya, para tenaga honorer dalam memberikan pelayanan telah selesai tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Proses pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin sebenarnya tidak membutuhkan waktu lama dengan kata lain hanya hitungan menit atau jam pelaksanaan pelayanan kepada para guru dapat diselesaikan. Pelaksanaan pelayanan di kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin pada umumnya hanya bersifat pelayanan singkat seperti pelayanan pemberian surat keterangan atau surat pengantar. Begitu juga dalam penyelesaian pelayanan biasanya pelayanan di kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin hanya merupakan "pintu depan" sementara penyelesaian pelayanan sesuai kepentingan masyarakat biasanya masih berlanjut pada instansi lainnya.

Aparatur pemerintahan sebagai unsur aparatur negara dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Para pegawai juga harus bisa menjunjung tinggi martabat dan citra kepegawaian demi kepentingan masyarakat dan negara namun kenyataan di lapangan berbicara lain dimana masih banyak ditemukan pegawai yang tidak menyadari akan tugas dan fungsinya tersebut sehingga seringkali timbul ketimpangan-ketimpangan dalam menjalankan tugasnya..

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Tenaga Honorer

a. Motivasi

Pada hakikatnya sistem penghargaan sangat memegang peranan penting dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai dalam sebuah organisasi atau institusi yang nantinya akan mengarah pada peningkatan etos kerja. Besar kecilnya atau tepat tidaknya pemberian penghargaan cukup menentukan motivasi kerja dan etos kerja karyawan atau pegawainya. Apabila penghargaan diberikan secara tepat dan benar, maka para karyawan atau pegawainya akan memperoleh kepuasan kerja dan termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Sebaliknya apabila penghargaan finansial yang diberikan tidak memadai atau kurang tepat maka prestasi kerja, motivasi, dan kepuasan kerja sebuah karyawan akan menurun.

Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin sering memberikan penghargaan kepada tenaga honorernya. Pemberian motivasi tersebut dilakukan berdasarkan kebijakan instansi tersebut dalam rangka memberi motivasi kepada tenaga honorer untuk meningkatkan kinerjanya serta sebuah pengakuan atas hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai itu sendiri sesuai dengan kontrak kinerja yang ditetapkan sebelumnya.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting dan berpengaruh dalam pelaksanaan pemberian pelayanan. Tidak bisa dipungkiri bahwa kemampuan yang dimiliki oleh tenaga honorer tidak dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin apabila sarana dan prasarana kurang memadai. Hal ini akan berakibat kurang maksimalnya kinerja tenaga honorer dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Kurangnya sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin pemaksimalan sarana dan prasarana dikantor Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin khususnya keadaan komputer dalam membantu tugas belum berjalan dengan baik, masih didapati adanya kekurangan. Atau dengan kata lain harapan dari penerima layanan di Dinas Pendidikan Pemuda Olahraga dan Parawisata Kabupaten Banyuasin belum sepenuhnya terpenuhi.

Berdasarkan penelitian di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin memang sikap aparat honorer dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin sudah cukup baik. Berkaitan dengan penilaian atau persepsi pegawai, tenaga honorer cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan atau kebutuhan-kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin.

Secara umum, dalam berbagai referensi, sikap memiliki 3 komponen yakni: kognitif, afektif, dan kecenderungan tindakan (Morgan dan King, 1975; Krech dan Ballacy, 1963, Howard dan Kendler 1974, (Gerungan, 2000). Komponen kognitif merupakan aspek sikap yang berkenaan dengan penilaian individu terhadap obyek atau subyek. Informasi yang masuk ke dalam otak manusia, melalui proses analisis, sintesis, dan evaluasi akan menghasilkan nilai baru yang akan diakomodasi atau diasimilasikan dengan pengetahuan yang telah ada di dalam otak manusia. Nilai - nilai baru yang diyakini benar, baik, indah, dan sebagainya, pada akhirnya akan mempengaruhi emosi atau komponen afektif dari sikap individu. Oleh karena itu, komponen afektif dapat dikatakan sebagai perasaan (emosi) individu terhadap obyek atau subyek, yang sejalan dengan hasil penilaiannya. Sedang komponen kecenderungan bertindak berkenaan dengan keinginan individu untuk melakukan perbuatan sesuai dengan keyakinan dan keinginannya. Sikap seseorang terhadap suatu obyek atau subyek dapat positif atau negatif. Manifestasikan sikap terlihat dari tanggapan seseorang apakah ia menerima atau menolak, setuju atau tidak setuju terhadap obyek atau subyek.

3. Kesimpulan

Tenaga honorer cukup baik dalam mendukung pelaksanaan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin. Tenaga honorer berperan aktif dalam membantu pelayanan di bidang administratif. Selain itu peran tenaga honorer yang bertugas membantu dalam melayani masyarakat

khususnya administrasi kepegawaian para guru saat ini khususnya mengenai kualitas dan kuantitas bisa dibbilang sudah cukup memadai, tinggal bagaimana mengkoordinasi keadaan pegawai honorer dengan tugas masing- masing agar tidak tumpang tindih. Berkaitan dengan penilaian atau persepsi pimpinan dan staf pegawai di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin, peran tenaga honorer cukup tanggap terhadap keluhan-keluhan atau kebutuhan-kebutuhan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin. Keterbatasan sarana di Kantor Dinas Pendidikan pemuda olahraga dan pariwisata Kabupaten Banyuasin membuat peran tenaga honorer di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Banyuasin tidak dapat maksimal dalam mendukung upaya pelayanan administrasi.

Daftar Pustaka

- Dessler, Gary, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Indeks.
- Fitron, Ikhsan Nur. 2009. *Mencurigai Kekuasaan: Pelayanan Prima Bagi Warga*. Jakarta. Global Medika Profetika.
- Gomes, Fausto Cordoso. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Andi Offset.
- Handoko, Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Haris, Syamsuddin. 2007. *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta. Lipi Press.
- Hasibuan, Malayu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Ismanto, Gandung. 2010. *Banten Bangkit: Habis Gelap Terbitlah Terang*. Serang. Gong Publishing.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Bandung. Remaja Rosdakarya.
- Marihot, Hariandja. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Martoyo, Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE. Muhidin, Abdurahman. 2007. *Analisis Korelasi, Regresi dan Jalur Dalam Penelitian*. Bandung. Pustaka Setia.
- Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor. Ghalia Indonesia.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi I dan Kybernologi II*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung. Mandar Maju.
- Sikula, Andrew, E. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Erlangga. Simanjuntak, J.

- Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta. FE Universitas Indonesia.
- Subarsono, A.G. 2012. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- _____, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sutarto. 2002. *Dasar – dasar Organisasi*. Jakarta. Gunung Agung. Syafi'e. 1999. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Thoha, Miftah. 2001. *Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta. Raja Biro Findo Persada.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady A. 2006. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Winardi, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta. Raja Grafindo.

Perundang-undangan :

Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorar Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2007 tentang Pengangkatan Tenaga Honorar Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil

[Peraturan Pemerintah No. 56 Tahun 2012](#) tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah Nomor 48 Tahun 2005 tentang Pengangkatan Tenaga Honorar Menjadi Calon Pegawai Negeri Sipil