

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kemampuan Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah dalam era otonomi daerah dituntut untuk memiliki kemampuan dalam mengorganisir orang-orang yang berada di bawah pimpinannya, kemampuan merumuskan kebijakan, rencana, pedoman kerja yang sesuai dengan tujuan dari organisasi yang dipimpinnya. Kemampuan aparatur pemerintah diwilayah kecamatan juga penting artinya agar dapat memberikan pelayanan bagi masyarakat di wilayahnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Kemampuan aparatur pemerintah dilihat dengan menggunakan indikator :

1. Kemampuan dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada, dilihat dari :

- a. Kemampuan Camat dalam merumuskan kebijaksanaan di bidang pengawasan.
- b. Kemampuan Camat dalam menyusun rencana kerja dan program pembangunan di bidang pengawasan
- c. Kemampuan Camat dalam melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan yang berkaitan dengan bidang tugas dan mekanisme yang telah ditetapkan.
- d. Kemampuan Camat dalam mengkoordinir kegiatan pengawasan

- e. Kemampuan Camat melakukan pemeriksaan reguler dan insidental terhadap pelaksanaan tugas pegawai
- f. Kemampuan Camat dalam melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan dan tindak lanjut dari hasil pengawasan, membuat laporan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kemampuan Camat Tampan dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada di Kantor Camat Tampan dapat dilihat hasil penelitian pada Tabel III.1.

Dari Tabel III.1. dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan camat dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada di Kantor Camat Tampan ternyata termasuk kategori baik sebanyak 32 responden (45,71 %) , responden yang memberikan tanggapan kategori cukup baik sebanyak 27 responden (38,57 %) dan responden yang memberikan tanggapan kategori kurang baik sebanyak 11 responden (15,72 %). Temuan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah kemampuan camat dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada di Kantor Camat Tampan termasuk kategori baik, karena adanya kemampuan camat dalam menyusun rencana kerja, melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan di bidang pengawasan, mengkoordinir kegiatan pengawasan, dan melakukan pemeriksaan reguler dan insidental terhadap pelaksanaan tugas pegawai.

Tabel III.1. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Camat Dalam Memecahkan Masalah Pekerjaan dan Mengetahui Hambatan-Hambatan Yang ada di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Kemampuan dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup baik	Kurang baik
1.	Kemampuan Camat dalam merumuskan kebijaksanaan di bidang pengawasan	25	32	13
2.	Kemampuan Camat dalam menyusun rencana kerja dan program pembangunan di bidang pengawasan	34	28	8
3.	Kemampuan Camat dalam melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan yang berkaitan dengan bidang tugas dan mekanisme yang telah ditetapkan.	38	22	10
4.	Kemampuan Camat dalam mengkoordinir kegiatan pengawasan	33	28	9
5.	Kemampuan Camat melakukan pemeriksaan reguler dan insidental terhadap pelaksanaan tugas pegawai	36	22	12
6.	Kemampuan Camat dalam melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan dan tindak lanjut dari hasil pengawasan, membuat laporan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	25	31	14
	Jumlah	191	163	66
	Rata-Rata Persentase	32 (45,71)	27 (38,57)	11 (15,72)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2008.

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kemampuan camat dalam merumuskan kebijaksanaan di bidang pengawasan ternyata termasuk kategori cukup baik. Demikian juga tanggapan responden mengenai kemampuan camat dalam melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan dan tindak lanjut dari hasil pengawasan, membuat laporan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan ternyata termasuk kategori cukup baik.

2. Kemampuan membuat perubahan ke arah yang lebih baik, dilihat dari :

- a. Mampu menempatkan pegawai sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai
- b. Mampu menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya
- c. Mampu menempatkan pegawai sesuai dengan pengalaman kerja pegawai
- d. Mampu memberikan sanksi kepada pegawai yang salah melaksanakan tugas

Tanggapan responden mengenai kemampuan Camat Tampan mengadakan perubahan ke arah yang lebih baik dapat dilihat pada Tabel III.2.

Tabel III.2. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Camat Mengadakan Perubahan ke Arah Yang Lebih Baik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Kemampuan Camat membuat perubahan ke arah yang lebih baik	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Mampu menempatkan pegawai sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai	31	28	11
2.	Mampu menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya	35	27	8
3.	Mampu menempatkan pegawai sesuai dengan pengalaman kerja pegawai	37	26	7
4.	Mampu memberikan sanksi kepada pegawai yang keliru melaksanakan tugas	22	36	12
	Jumlah	125	117	38
	Rata-Rata Persentase	31 (44,29)	29 (41,43)	10 (14,28)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2008

Berdasarkan data pada Tabel III.2. dapat diketahui tanggapan responden mengenai kemampuan camat melakukan perubahan ke arah yang lebih baik, dimana sebanyak 31 responden (44,29 %) memberikan tanggapan ke dalam kategori baik, sebanyak 29 responden (41,43 %) memberikan tanggapan kategori cukup baik dan sebanyak 10 responden (14,28 %) memberikan tanggapan ke dalam kategori kurang baik.

Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa kemampuan camat melakukan perubahan ke arah yang lebih baik di Kantor Camat Tampan termasuk kategori baik, karena adanya kemampuan camat menempatkan pegawai sesuai dengan tingkat pendidikan pegawai, menempatkan pegawai sesuai dengan keahliannya, dan menempatkan pegawai sesuai dengan pengalaman kerja pegawai. Sedangkan tanggapan responden mengenai kemampuan camat dalam memberikan sanksi kepada pegawai yang keliru melaksanakan tugas ternyata termasuk kategori cukup baik. Untuk meningkatkan kemampuan camat dalam melakukan perubahan ke arah yang lebih baik maka diharapkan camat dapat memberikan sanksi berupa teguran kepada pegawai yang keliru dalam melaksanakan tugas.

3. Kemampuan Camat mengatasi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi,
dilihat dari :

- a. Mampu mengetahui permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya
- b. Mampu mengetahui akibat permasalahan yang akan terjadi dalam lingkungannya.
- c. Mampu menyelesaikan pertantangan yang terjadi dalam lingkungannya yang sifatnya merusak pelaksanaan tugas pegawai.

Tanggapan responden mengenai kemampuan camat dalam mengatasi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi di Kantor Camat Tampan dapat dilihat pada Tabel III.3.

Tabel III.3. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Camat Mengatasi Pertentangan Yang Sifatnya Merusak Organisasi di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Kemampuan Camat mengatasi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Mampu mengetahui permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya	23	31	16
2.	Mampu mengetahui akibat permasalahan yang akan terjadi dalam lingkungannya.	26	30	14
3.	Mampu menyelesaikan pertentangan yang terjadi dalam lingkungannya yang sifatnya merusak pelaksanaan tugas pegawai.	34	25	11
	Jumlah	80	86	41
	Rata-Rata	27	29	14
	Persentase	(38,57)	(41,43)	(20,00)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2008

Berdasarkan data hasil penelitian sebagaimana tertera pada Tabel III.3 diketahui sebanyak 27 responden (38,57 %) memberikan tanggapan mengenai kemampuan camat dalam mengatasi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi termasuk kategori baik, sebanyak 29 responden (41,43 %) memberikan tanggapan ke dalam kategori cukup baik dan sebanyak 14 responden (20,00 %) memberikan tanggapan termasuk kategori kurang baik. Berdasarkan temuan ini ternyata sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa kemampuan camat dalam mengatasi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi termasuk ke dalam kategori cukup baik. Belum optimalnya kemampuan camat

terutama dalam mengetahui permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya dan mengetahui akibat permasalahan yang akan terjadi dalam lingkungannya. Untuk meningkatkan kemampuan camat dalam mengetahui permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya diharapkan agar camat dapat melakukan pertemuan setiap bulan dengan seluruh pegawainya untuk memperoleh informasi tentang permasalahan yang terjadi dalam lingkungan kerjanya. Dengan demikian camat mengetahui akibat permasalahan yang akan terjadi dalam lingkungan kerjanya dan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

4. Kemampuan Camat meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan,
dilihat dari :

- a. Pegawai senantiasa diikutsertakan dalam setiap rencana pelaksanaan tugas yang akan dilakukan.
- b. Pegawai yang diikutsertakan memahamai tugas-tugas yang diberikan kepadanya.
- c. Pegawai yang diikutsertakan sesuai dengan bidang tugas pegawai.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kemampuan camat meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan dapat dilihat pada Tabel III.4.

Dari Tabel III.4 dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kemampuan camat meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan yang termasuk kategori baik sebanyak 31 responden (44,29 %), jumlah responden yang memberikan tanggapan kategori cukup baik adalah 27 responden (38,57 %) dan jumlah responden yang memberikan tanggapan yang termasuk kategori kurang baik adalah sebanyak 12

responden (17,14 %). Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa kemampuan camat meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan di Kantor Camat Tampan termasuk kategori baik, karena pegawai yang diikutsertakan sesuai dengan bidang tugasnya dan pegawai yang diikutsertakan memahami tugas-tugas yang diberikan kepadanya.

Tabel.III.4. Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Camat Meningkatkan Keterlibatan Dalam Pencapaian Tujuan di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru.

No.	Kemampuan Camat meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Pegawai senantiasa diikutsertakan dalam setiap rencana pelaksanaan tugas yang akan dilakukan.	21	35	14
2.	Pegawai yang diikutsertakan memahami tugas-tugas yang diberikan kepadanya.	34	26	10
3.	Pegawai yang diikutsertakan sesuai dengan bidang tugas pegawai.	38	21	11
	Jumlah	93	82	3
	Rata-Rata Persentase	31 (44,29)	27 (38,57)	12 (17,14)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2008

Pada Tabel III.4 dapat diketahui bahwa tanggapan responden mengenai pegawai senantiasa diikutsertakan dalam setiap rencana pelaksanaan tugas yang akan dilakukan termasuk ke dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak semua pegawai diikutsertakan dalam setiap rencana pelaksanaan tugas yang akan dilakukan. Untuk mengoptimalkan kemampuan camat untuk meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan, diharapkan camat mengikutsertakan seluruh pegawai setiap rencana pelaksanaan tugas yang akan dilakukan.

Berdasarkan empat indikator yang digunakan untuk mengukur kemampuan camat (aparatur pemerintah) dalam memberikan pelayanan publik maka pada Tabel III.5 disajikan rekapitulasi tanggapan responden mengenai kemampuan camat (aparatur pemerintah) di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru.

Tabel III.5. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan Aparatur Pemerintah di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Kemampuan Aparatur Pemerintah	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang baik	
1.	Kemampuan dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada	32	27	11	70
2.	Kemampuan Camat membuat perubahan ke arah yang lebih baik	31	29	10	70
3.	Kemampuan Camat mengatasi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi	27	29	14	70
4.	Kemampuan Camat meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan	31	27	12	70
	Jumlah	121	112	47	280
	Rata-Rata Persentase	30 (42,86)	28 (40,00)	12 (17,14)	70 (100,00)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2008.

Berdasarkan data pada Tabel III.5 diketahui hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan, di mana sebanyak 30 responden (42,86 %) memberikan tanggapan termasuk ke dalam kategori baik, sebanyak 28 responden (40 %) memberikan tanggapan yang termasuk kategori cukup baik, dan sebanyak 12 responden (17,14 %) memberikan tanggapan kategori kurang baik. Berdasarkan temuan dari hasil penelitian

ini maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan aparaturnya pemerintah dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Camat Tampan dikategorikan baik.

B. Pelayanan Administrasi Publik

Indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan administrasi publik adalah :

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, dilihat dari :

- a. Pelayanan yang diberikan harus secara tepat dan cepat
- b. Prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit
- c. Tanggap terhadap keluhan masyarakat.

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kemudahan dalam pengurusan kepentingan di Kantor Camat Tampan, dapat dilihat pada Tabel III.4.

Tabel III.6. Tanggapan Responden Mengenai Kemudahan Dalam Pengurusan Kepentingan di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru.

No.	Kemudahan dalam pengurusan kepentingan	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Pelayanan yang diberikan harus secara tepat dan cepat	29	33	8
2.	Prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit	36	25	9
3.	Tanggap terhadap keluhan masyarakat.	31	27	12
	Jumlah	96	85	29
	Rata-Rata Persentase	32 (45,71)	28 (40,00)	10 (14,29)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, 2008

Dari Tabel III.6 dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai kemudahan dalam pengurusan kepentingan di Kantor Camat Tampan yang termasuk kategori baik sebanyak 32 responden (45,71 %), jumlah responden yang memberikan tanggapan kategori cukup baik adalah 28 responden (40,00 %) dan jumlah responden yang memberikan tanggapan yang termasuk kategori kurang baik adalah sebanyak 10 responden (14,29 %). Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa kemudahan dalam pengurusan kepentingan di kantor Camat Tampan termasuk kategori baik, karena prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit serta pegawai Kantor Camat Tampan tanggap terhadap keluhan masyarakat.

Pada Tabel III.6 dapat dilihat bahwa ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Camat Tampan pada masyarakat dikategorikan cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa belum optimalnya ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan yang diberikan pegawai. Untuk mengoptimalkan ketepatan dan kecepatan dalam pelayanan yang diberikan pegawai pada masyarakat, maka perlu peningkatan pengawasan dalam disiplin kerja terutama dalam jam kerja pegawai oleh Camat.

2. Mendapatkan Pelayanan yang wajar, dilihat dari :

- a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Tidak meminta imbalan kepada masyarakat
- c. Bersikap ramah-tamah kepada masyarakat

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai mendapatkan pelayanan yang wajar di Kantor Camat Tampan, dapat dilihat data pada Tabel III.7.

Tabel III.7. Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Pelayanan Yang Wajar di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru.

No.	Mendapatkan Pelayanan Yang Wajar	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku	37	26	7
2.	Tidak meminta imbalan pada masyarakat	35	24	11
3.	Bersikap ramah tamah pada masyarakat	38	23	9
	Jumlah	110	73	27
	Rata-Rata Persentase	37 (52,85)	24 (34,29)	9 (12,86)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2008.

Berdasarkan data hasil penelitian sebagaimana tertera pada Tabel III.7 diketahui sebanyak 37 responden (52,85 %) memberikan tanggapan mengenai mendapatkan pelayanan yang wajar di Kantor Camat Tampan termasuk kategori baik, sebanyak 24 responden (34,29 %) memberikan tanggapan ke dalam kategori cukup baik dan sebanyak 9 responden (12,86 %) memberikan tanggapan termasuk kategori kurang baik. Berdasarkan temuan ini ternyata sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa mendapatkan pelayanan yang wajar di Kantor Camat Tampan termasuk ke dalam kategori baik. Data pada Tabel III.7 mengungkapkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tidak meminta imbalan pada masyarakat dan pegawai bersikap ramah tamah pada masyarakat yang berurusan di Kantor Camat Tampan.

3. Mendapatkan Perlakuan yang sama, dilihat dari :

- a. Setiap masyarakat diperlakukan dengan sama dan tidak pilih kasih
- b. Masyarakat dilayani secara tertib
- c. Tidak memberikan pelayanan bagi masyarakat yang melanggar aturan

Tanggapan responden mengenai mendapatkan perlakuan yang sama di Kantor Camat Tampan, dapat dilihat pada data yang tertera pada Tabel III.8.

Tabel III.8. Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Perlakuan yang Sama di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Mendapatkan Perlakuan Yang Sama	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Setiap masyarakat diperlakukan sama dan tidak pilih kasih.	32	29	9
2.	Masyarakat dilayani secara tertib.	36	23	11
3.	Tidak memberikan pelayanan pada masyarakat yang melanggar aturan.	38	25	7
	Jumlah	106	77	28
	Rata-Rata Persentase	35 (50,00)	26 (37,14)	9 (12,86)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2008.

Dari Tabel III.8 dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai mendapatkan perlakuan yang sama di Kantor Camat Tampan ternyata sebanyak 35 responden (50,00 %) memberikan tanggapan dalam kategori baik, jumlah responden yang memberikan tanggapan kategori cukup baik adalah 26 responden (37,14 %) dan jumlah responden yang memberikan tanggapan yang termasuk kategori kurang baik adalah sebanyak 9

responden (12,86%). Dari hasil penelitian ini terungkap bahwa tanggapan responden mengenai mendapatkan perlakuan yang sama di Kantor Camat Tampan termasuk kategori baik, karena sebagian besar responden memberikan tanggapan bahwa setiap masyarakat diperlakukan sama dan tidak pilih kasih, masyarakat dilayani secara tertib, dan pegawai di Kantor Camat Tampan tidak memberikan pelayanan pada masyarakat yang melanggar aturan.

4. Mendapatkan Perlakuan yang jujur dan terus terang, dilihat dari :

- a. Pegawai berlaku jujur dan terus terang kepada masyarakat tentang ketentuan yang berlaku.
- b. Memberikan keterangan pada masyarakat tentang biaya pelayanan
- c. Memberikan janji ketepatan waktu penyelesaian.
- d. Memberitahukan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan.

Tanggapan responden mengenai mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang di Kantor Camat Tampan dapat dilihat pada Tabel III. 9.

Berdasarkan data pada Tabel III.9 diketahui sebanyak 27 responden (38,57 %) memberikan tanggapan termasuk kategori baik mengenai mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang di Kantor Camat Tampan, sebanyak 29 responden (41,43 %) memberikan tanggapan ke dalam kategori cukup baik dan sebanyak 14 responden (20,00 %) memberikan tanggapan termasuk kategori kurang baik. Berdasarkan temuan ini ternyata sebagian besar responden memberikan tanggapan termasuk ke dalam kategori cukup baik dalam mendapatkan pelayanan yang wajar di Kantor Camat Tampan.

Tabel III.9. Tanggapan Responden Mengenai Mendapatkan Perlakuan Yang Jujur dan Terus Terang di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Mendapatkan Perlakuan Yang Jujur dan Terus Terang	Tanggapan Responden		
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik
1.	Pegawai berlaku jujur dan terus terang kepada masyarakat tentang ketentuan yang berlaku.	30	28	12
2.	Memberikan keterangan pada masyarakat tentang biaya pelayanan.	33	23	14
3.	Memberikan janji ketepatan waktu penyelesaian.	24	29	17
4.	Memberitahukan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan.	22	35	13
	Jumlah	109	115	56
	Rata-Rata Persentase	27 (38,57)	29 (41,43)	14 (20,00)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2008.

Data pada Tabel III.9 mengungkapkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan dalam kategori baik mengenai pegawai berlaku jujur dan terus terang pada masyarakat tentang ketentuan yang berlaku, dan memberikan keterangan pada masyarakat tentang biaya pelayanan. Tanggapan responden sebagian besar termasuk kategori cukup baik dalam memberikan janji ketepatan waktu penyelesaian dan memberitahukan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan di Kantor Camat Tampan.

Untuk mengoptimalkan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang, maka diharapkan pegawai di Kantor Camat Tampan dapat memberikan janji ketepatan waktu penyelesaian dan memberitahukan kepada masyarakat hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan di Kantor Camat Tampan.

Berdasarkan empat indikator yang digunakan untuk mengukur pelayanan administrasi publik, maka pada Tabel III.10 disajikan rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru.

Tabel III.10. Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Pelayanan Administrasi Publik	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Kemudahan dalam pengurusan kepentingan	32 (45,71)	28 (40,00)	10 (14,29)	70 (100,00)
2.	Mendapatkan pelayanan yang wajar	37 (52,85)	24 (34,29)	9 (12,86)	70 (100,00)
3.	Mendapatkan pelayanan yang sama	35 (50,00)	26 (37,14)	9 (12,86)	70 (100,00)
4.	Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.	27 (38,57)	29 (41,43)	14 (20,00)	70 (100,00)
	Total	131	107	42	280
	Rata-Rata	33	27	10	70
	Persentase	(47,14)	(38,57)	(14,29)	(100,00)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2008
Angka dalam tanda kurung dalam bentuk persentase

Berdasarkan data pada Tabel III.10 diketahui hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, di mana sebanyak 33 responden (47,14 %) memberikan tanggapan termasuk ke dalam kategori baik, sebanyak 27 responden (38,57 %) memberikan tanggapan yang termasuk kategori cukup baik, dan sebanyak 10 responden (14,29 %) memberikan tanggapan kategori kurang baik. Berdasarkan temuan dari hasil penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan dikategorikan baik. Sebagian besar responden memberikan anggapan kategori baik mengenai kemudahan

dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan perlakuan yang sama. Sedangkan dalam hal mendapatkan perlakuan yang jujur dan terang, tanggapan sebagian besar responden dalam kategori cukup baik.

Untuk mengoptimalkan pelayanan administrasi publik pada masyarakat di Kantor Camat Tampan maka diharapkan pegawai Kantor Camat Tampan dapat meningkatkan kinerja terutama dapat memberikan janji ketepatan waktu penyelesaian dan memberitahukan kepada masyarakat hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan di Kantor Camat Tampan.

C. Pengaruh Kemampuan Aparatur Pemerintah terhadap Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Tampan

Untuk mengetahui pengaruh kemampuan aparatur pemerintah terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, dianalisis melalui tabulasi silang dari data hasil penelitian tentang kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan dengan data hasil penelitian tentang pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, yang disajikan pada Tabel III.11.

Dari Tabel III.11 dapat dilihat bahwa ternyata terdapat pengaruh yang kuat antara kemampuan aparatur pemerintah terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru, yakni :

1. Kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru ternyata berada pada pada kategori baik.

2. Pelayanan administrasi publik di Kantor Camat, Kota Pekanbaru ternyata berada pada kategori baik.

Tabel III.11 Pengaruh Kemampuan Aparatur Pemerintah Terhadap Pelayanan Administrasi Publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru

No.	Pelayanan Administrasi Publik Pengaruh Kemampuan Aparatur Pemerintah	Tanggapan Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Baik	14 (20,00)	13 (18,57)	6 (8,57)	33 (47,14)
2.	Cukup Baik	11 (15,71)	11 (15,71)	5 (7,15)	27 (38,57)
3.	Kurang Baik	4 (5,71)	4 (5,71)	2 (2,87)	10 (14,29)
	Jumlah	30 (42,86)	28 (40,00)	12 (17,14)	70 (100,00)

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan, Tahun 2008

Keterangan : Angka dalam tanda kurung adalah persentase tanggapan responden.

Secara terperinci data hasil tabulasi silang di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan dalam kategori baik sebanyak 30 responden (42.86 %), mempunyai pengaruh terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan pada kategori baik sebanyak 33 responden (47,14 %).
2. Kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan dalam kategori cukup baik sebanyak 28 responden (40,00 %), mempunyai pengaruh terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan pada kategori cukup baik sebanyak 27 responden (38,57 %).

3. Kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan dalam kategori kurang baik sebanyak 12 responden (17,14 %), mempunyai pengaruh terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan pada kategori kurang baik sebanyak 10 responden (14,29 %).

Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang ternyata terdapat pengaruh yang kuat dari kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru, dimana semakin baik kemampuan aparatur pemerintah di kantor Camat Tampan, maka pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan semakin baik pula. Dengan demikian, hipotesa yang diajukan dalam penelitian dapat diterima.