

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang pengaruh kemampuan aparatur pemerintah terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan aparatur pemerintah pada Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru dilihat dari empat indikator yaitu : a. Kemampuan dalam memecahkan masalah pekerjaan dan mengetahui hambatan-hambatan yang ada, b. Kemampuan mengadakan perubahan ke arah yang lebih baik, c. Kemampuan mengurangi pertentangan yang sifatnya merusak organisasi, d. Kemampuan meningkatkan keterlibatan dalam pencapaian tujuan. Dari hasil analisis mengenai kemampuan aparatur pemerintah di Kantor Camat Tampan, ternyata sebanyak 30 responden (42,86 %) memberikan tanggapan termasuk kategori baik , sebanyak 28 responden (40,00 %) memberikan tanggapan dalam kategori cukup baik, dan sebanyak 12 responden (17,14 %) memberikan tanggapan dalam kategori kurang baik.
2. Pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru dilihat dari empat indikator yaitu : a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan, b. Mendapatkan pelayanan yang wajar, c. Mendapatkan perlakuan yang sama, d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Dari hasil analisis mengenai pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, ternyata sebanyak 33

responden (47,14 %) memberikan tanggapan termasuk kategori baik , sebanyak 27 responden (38,57 %) memberikan tanggapan dalam kategori cukup baik, dan sebanyak 10 responden (14,29 %) memberikan tanggapan dalam kategori kurang baik.

3. Berdasarkan hasil analisis tabulasi silang dari data hasil penelitian ternyata terdapat pengaruh yang kuat dari kemampuan aparatur pemerintah terhadap pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, yaitu : semakin baik kemampuan aparatur pemerintah, semakin baik pula pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan.

#### **B. Saran**

Untuk meningkatkan pelayanan administrasi publik di Kantor Camat Tampan, Kota Pekanbaru di masa mendatang, maka pegawai diharapkan dapat memberikan janji ketepatan waktu penyelesaian dan memberitahukan hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan pada masyarakat.