

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta. Ada perbedaan kualitas pelayanan yang signifikan antara kelompok yang diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dengan kelompok yang tidak mendapatkan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Pegawai yang mengikuti pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi dibandingkan pegawai yang tidak mengikuti pelatihan. Selain itu juga berdasarkan hasil evaluasi pengetahuan, adanya peningkatan pengetahuan peserta terhadap materi keterampilan komunikasi interpersonal. Sehingga peserta lebih bisa memahami keterampilan untuk melakukan komunikasi secara interpersonal.

Dengan demikian Penelitian ini membuktikan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta. Sehingga dapat menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, yakni adanya peningkatan kualitas pelayanan pada pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta yang diberikan pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal. Dapat disimpulkan bahwa pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan pegawai kantor kelurahan x Yogyakarta.

## **B. Saran**

Saran bagi organisasi, pelatihan keterampilan komunikasi interpersonal dapat di rekomendasikan sebagai salah satu bentuk intervensi yang dilakukan secara periodik sebagai upaya untuk dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada saat ini.

Saran bagi peneliti selanjutnya diharapkan melibatkan pegawai dalam jumlah yang lebih besar sehingga akan lebih banyak pegawai yang memiliki tambahan pengetahuan dan peningkatan ketrampilan komunikasi interpersonal serta mempertimbangkan durasi waktu yang lebih panjang sehingga pemberian intervensi dapat lebih efektif lagi.