

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka. Hubungan positif antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan pada pegawai menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal yang dimiliki pegawai, maka semakin tinggi kualitas pelayanannya. Sebaliknya semakin rendah komunikasi interpersonal pada pegawai, maka semakin rendah kualitas pelayanannya.

Hasil koefisien determinasi menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan dengan diperoleh koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,750 yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal memberikan sumbangan efektif sebesar 75% terhadap kualitas pelayanan pada pegawai, sedangkan 25% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti yaitu kepemimpinan, pendidikan, perencanaan dan faktor-faktor lainnya.

Pada hasil kategorisasi dapat disimpulkan bahwa secara umum pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Majalengka memiliki kategorisasi kualitas pelayanan pada kategori tinggi dengan jumlah 42 pegawai dengan presentase 84% dan pada kategori sedang 8 subjek dengan presentase 16%

sedangkan 0 responden pada kategori rendah. Sedangkan pada komunikasi interpersonal pada kategori tinggi dengan jumlah subjek sebanyak 41 pegawai dengan presentase 82% dan pada kategori sedang 9 subjek dengan presentase 18% sedangkan pada kategori rendah 0 responden. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka berada pada kategori tinggi.

### **B. Saran**

Berdasarkan dengan kesimpulan diatas, maka berikut dapat diberikan beberapa saran diantaranya :

#### **a. Bagi Pegawai**

Bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka diharapkan untuk dapat mempertahankan konsistensinya dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan menjalin komunikasi interpersonal yang baik kepada masyarakat. Pegawai dapat memperhatikan keterampilan komunikasi interpersonal untuk menjaga kualitas pelayanan dengan ditekankan tujuan dari visi dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka sehingga pegawai dapat memahami secara mendalam pada tugasnya untuk memberikan pelayanan yang maksimal pada masyarakat.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang serupa atau mengembangkan penelitian ini, sebaiknya memperhatikan faktor-faktor lain seperti faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti yaitu kepemimpinan, pendidikan, perencanaan dan faktor-faktor lainnya. Karena dalam penelitian ini komunikasi interpersonal hanya mempengaruhi kualitas pelayanan sebesar 75% sedangkan 25% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu untuk penelitian selanjutnya lebih baik melibatkan lebih banyak subjek penelitian, penelitian ini memiliki kelemahan dalam hal try out (uji coba) karena peneliti memiliki keterbatasan kondisi sehingga menggunakan try out terpaksa. Selain itu bagi peneliti selanjutnya, pada pembagian skala usahakan agar dapat dilakukan pada tempat dan waktu yang sama agar dapat menghindari kemungkinan skala bocor karena sangat mungkin mempengaruhi hasil penelitian yang bias.