BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan, pengolahan, reduksi data sampai pada penyajian data maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dengan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur telah terlaksana secara baik dan berkesinambungan. Komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan pengguna layanan dilakukan secara langsung dalam bentuk bertatap muka dan secara tidak langsung dalam bentuk telepon, *email*, atau surat.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur.
   a. Faktor pendukung pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur adalah : iklim komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dan pengguna layanan, media komunikasi yang sudah tersedia serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan.
   b. Faktor penghambat dalam pelaksanaan komunikasi interpersonal petugas pelayanan dan pengguna layanan di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur adalah

keterbatasan waktu dalam berhubungan interpersonal antara petugas pelayanan dan pengguna layanan karena petugas pelayanan sendiri tidak hanya melayani satu permasalahan pengguna layanan saja dan pengguna layanan yang tidak selalu ada Karena utusan dari Pertguruan Tinggi Swasta mempunyai maslah yang berbeda sehingga menyebabkan minimnya pertemuan yang terjadi.

3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hamabatan pelaksanaan komunikasi interpersonal di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur, antara lain : adanya upaya berkesinambungan dari petugas pelayaan untuk menciptakan suasana yang rileks dengan para pengguna layanan, petugas pelayanan lebih mengutamakan rasa kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan, adanya komunikasi yang terbuka antara petugas pelayanan dan pengguna layanan, serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan.

Berdasarkan analisis data data yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Pola komunikasi interpersonal yang dibangun oleh Kopertis wilayah VII Jawa Timur ternyata mampu meningkatkan kualitas pelayan. Komunikasi interpersonal dan mampu medekatkan hubungan antara pihak petugas pelayanan dengan para pengguna layanan. Di antara mereka telah terjadi interaksi sehingga membuat hubungan menjadi lebih intim (akrab). Proses interaksi yang terjadi pada gilrannya menciptakan hubungan yang saling terbuka dan cair.

5.2. Rekomendasi

Setelah mengadakan penelitian di kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur terkait pelaksanaan komunikasi Hubungan *Interpersonal* untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasis di Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur Surabaya), maka penulis mempunyai saran bagi Kantor KOPERTIS Wilayah VII Jawa Timur, sebagai berikut :

1. Petugas pelayanan senantiasa tetap berusaha menjaga komunikasi kepada pengguna layanan agar tercipta hasil kerja yang baik karena dengan adanya komunikasi yang baik dan terbuka antara petugas pelayanan dan pengguna layanan memberikan kemudahan dalam pelaksanaan tugas dan dapat memecahkan masalah serta menumbuhkan keakraban.

2. Petugas pelayanan harus tetap menciptakan suasana yang rileks dengan para pengguna layanan, petugas pelayanan jugas harus lebih mengutamakan rasa kebersamaan, keterbukaan dan kekeluargaan, tetap menjaga adanya komunikasi yang terbuka antara petugas pelayanan dan pengguna layanan, serta loyalitas dan dedikasi dari masing-masing petugas pelayanan jugas tetap dilaksanakan.