

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan terkait optimalisasi komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pelayanan Palang Pintu, maka dapat ditarik kesimpulan beberapa hal sebagai berikut:

1. Proses komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas pelayanan Palang Pintu menunjukkan ciri-ciri komunikasi yang terbuka, empatik, mendukung, positif, dan setara. Petugas membangun komunikasi yang santai dan personal sejak awal interaksi dengan masyarakat. Penggunaan komunikasi verbal dan nonverbal dalam pelayanan Palang Pintu juga berperan besar dalam membentuk hubungan yang lebih akrab antara petugas dan masyarakat. Komunikasi verbal dilakukan secara jelas dan disesuaikan dengan karakteristik masyarakat, sedangkan komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah dan gesture tubuh memperkuat kesan bahwa petugas datang dengan niat membantu masyarakat. Hal tersebut yang menciptakan kenyamanan dan keterbukaan dari masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.
2. Dalam upaya meningkatkan pelayanan Palang Pintu, Disdukcapil Kota Padang Panjang melakukan berbagai strategi yang dapat membantu tercapainya tujuan tersebut. Strategi komunikasi yang dijalankan petugas salah satunya adalah pelatihan yang rutin dilakukan oleh

Disdukcapil bersama pemerintah daerah dan pusat. Pelatihan ini berkontribusi dalam membekali petugas dengan kemampuan komunikasi yang relevan untuk diterapkan dalam konteks pelayanan publik. Pelaksanaan prosedur sesuai SOP yang sudah ditetapkan dan adanya penggunaan media sosial membantu petugas dalam meningkatkan pelayanan Palang Pintu

5.2. Saran

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, disarankan agar terus mempertahankan dan mengembangkan pelatihan komunikasi interpersonal bagi petugas pelayanan. Materi pelatihan dapat ditingkatkan dengan menyesuaikan pada dinamika sosial yang terus berkembang, agar pendekatan pelayanan tetap relevan. Media sosial bisa lebih ditingkatkan penggunaannya agar masyarakat dapat mengetahui info mengenai pelayanan Palang Pintu lebih mudah.
2. Bagi para petugas pelayanan, diharapkan dapat menjaga konsistensi dalam membangun komunikasi interpersonal yang baik, terutama dalam menghadapi berbagai karakter dan latar belakang masyarakat. Kemampuan beradaptasi dan kesabaran tetap menjadi kunci utama dalam membentuk pelayanan yang efektif dan empatik.
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas fokus studi dengan melibatkan perspektif dari masyarakat penerima layanan secara lebih mendalam, atau dengan membandingkan implementasi pelayanan

publik di daerah lain. Hal ini akan memperkaya wawasan tentang efektivitas komunikasi interpersonal dalam pelayanan publik di berbagai konteks sosial.

