

## Efektivitas Pelatihan Public Speaking Terhadap Keterampilan Komunikasi Layanan Primer pada Puskesmas Legok Kabupaten Tangerang

Muhammad Didi Ahmadi<sup>1</sup>, Gadis Octory<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana, Indoensia  
[Muhammaddirahmadi@mercubuana.ac.id](mailto:Muhammaddirahmadi@mercubuana.ac.id)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelatihan public speaking terhadap peningkatan keterampilan komunikasi layanan primer pada tenaga kesehatan di Puskesmas Legok, Kabupaten Tangerang. Latar belakang penelitian belakang dari kebutuhan peningkatan mutu pelayanan kesehatan yang tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis, tetapi juga pada kemampuan tenaga kesehatan dalam menyampaikan informasi secara jelas, empatik, dan persuasif kepada pasien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan telaah dokumentasi terhadap peserta pelatihan serta pihak terkait. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan secara interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan public speaking memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan komunikasi petugas, terutama dalam aspek kejelasan penyampaian informasi, pengelolaan bahsa tubuh, dan peningkatan rasa percaya diri saat berinteraksi dengan pasien. Peserta juga menilai bahwa metode praktik, simualsi pelayanan, serta umpan balik langsung menjadi bagian pelatihan yang paling efektif. Selain itu, peningkatan terlihat pada kemampuan mendengarkan aktif dan membangun hubungan interpersonal yang lebih baik. Meskipun demikian, keberlanjutan dampak pelatihan memerlukan dukungan organisasi dan penerapan konsisten dalam pelayanan sehari-hari. Secara keleseluruhan, pelatihan public speaking terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas komunikasi layanan primer di Puskesmas Legok.

**Kata Kunci:** *Public Speaking, Keterampilan Komunikasi, Layanan Primer, Tenaga Kesehatan, Puskesmas Legok.*

### Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of public speaking training in improving primary service communication skills among healthcare workers at Puskesmas Legok, Tangerang Regency. The research is grounded in the need to enhance the quality of healthcare services, which relies not only on technical competence but also on the ability of healthcare providers to deliver information clearly, empathetically, and persuasively to patients. A qualitative research method with a case study approach was employed. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and document review involving training participants and related stakeholders. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing using an interactive model. The findings indicate that public speaking training has a positive impact on improving communication skills, particularly in terms of clarity of information delivery, body language management, and increased confidence during patient interactions. Participants reported that practical exercises, service simulations, and direct feedback were the most beneficial components of the training. Additionally, improvements were observed in active listening skills and the ability to build more effective interpersonal relationships. However, the sustainability of training outcomes depends significantly on institutional support and consistent implementation in daily service practices. Overall, public speaking training is proven to be effective in enhancing primary service communication quality at Puskesmas Legok.

**Keywords:** *Public speaking, communication skills, primary healthcare services, healthcare workers, Puskesmas Legok.*

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Komunikasi efektif merupakan fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan primer di Indonesia, karena menentukan kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. (Stuart, 2020) menegaskan bahwa komunikasi terapeutik adalah inti praktik klinis yang memengaruhi efektivitas perawatan dan kepuasan pasien. Dalam konteks ini, tenaga kesehatan dituntut memiliki kemampuan menyampaikan pesan secara jelas, empatik, dan terstruktur. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas komunikasi masih menjadi tantangan di layanan primer, terutama pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Penelitian yang dilakukan oleh (Juwita & Santoso, 2023) mengungkapkan bahwa komunikasi yang tidak sistematis pada fasilitas kesehatan primer berdampak pada rendahnya pemahaman pasien terhadap instruksi medis. Senada dengan itu, (Khairiyah et al., 2023) menemukan bahwa lemahnya kemampuan interpersonal tenaga kesehatan berdampak pada rendahnya kepuasan pasien. Pada level yang lebih luas, (Gu et al., 2022) menunjukkan bahwa komunikasi dokter dan pasien yang tidak efektif di layanan primer menurunkan tingkat kepercayaan dan kepatuhan pasien terhadap rekomendasi terapi. Temuan ini sejalan dengan kajian (Timmings & McCabe, 2019) yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi klinis sangat mempengaruhi hubungan terapeutik serta keselamatan pasien.

Dilansir lain, pelatihan komunikasi telah terbukti meningkatkan performa tenaga kesehatan. (Putri, 2023) melaporkan bahwa pelatihan komunikasi efektif meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam menjelaskan informasi medis secara jelas. (Widasmara et al., 2023) menemukan bahwa pelatihan meningkatkan kesadaran tenaga kesehatan terhadap penggunaan intonasi, kontak mata, dan ekspresi wajah. Selain itu, penelitian (Widiyatmini et al., 2023) menemukan bahwa pelatihan *communication skill* mampu meningkatkan kepercayaan diri tenaga kesehatan dalam memberikan psikoedukasi. Temuan-temuan tersebut memperkuat bukti bahwa intervensi pelatihan memiliki dampak signifikan terhadap komunikasi dalam layanan kesehatan.

Penelitian empiris oleh (Andriani, 2022) menambah bukti bahwa komunikasi terapeutik yang baik meningkatkan kenyamanan dan penerimaan pasien dalam proses perawatan. (Destiwati & Wafa, 2024) memperkuat pentingnya strategi komunikasi terencana dalam promosi kesehatan, menunjukkan bahwa kompetensi komunikasi sangat diperlukan pada layanan primer. Dalam konteks perubahan teknologi kesehatan, (Permana et al., 2025) menunjukkan bahwa komunikasi digital menuntut tenaga kesehatan memiliki pesan yang ringkas, berstruktur, dan empatik, persis kompetensi inti public speaking. Penemuan ini memperluas relevansi public speaking tidak hanya pada komunikasi tatap muka, tetapi juga komunikasi berbasis teknologi.

Lebih lanjut, Pelatihan public speaking menjadi salah satu bentuk intervensi yang relevan untuk meningkatkan kualitas komunikasi tenaga kesehatan. (Beebe & Beebe, 2018) menyatakan bahwa public speaking melatih struktur pesan, bahasa tubuh, dan kejelasan artikulasi komponen yang juga menjadi inti komunikasi klinis. (Lucas, 2020) menegaskan bahwa public speaking tidak hanya mengasah kemampuan berbicara di depan publik, tetapi juga membentuk keyakinan diri dalam situasi interpersonal. Teori komunikasi interpersonal (DeVito, 2016) juga menjelaskan bahwa penyampaian pesan yang efektif melibatkan kejelasan, ketepatan, dan penguasaan pesan nonverbal. Bahkan (Goffman, 1959) menekankan bahwa individu selalu “menampilkan diri” dalam interaksi sosial, sehingga kepercayaan diri dan bahasa tubuh menjadi pesan signifikan dalam interaksi tenaga kesehatan dan pasien.

Secara khusus di bidang komunikasi terapeutik, (Arnold & Boggs, 2019) menyebutkan bahwa tenaga kesehatan perlu memiliki kepekaan terhadap respons pasien melalui bahasa verbal dan nonverbal. Hal ini sejalan dengan konsep komunikasi empati yang dijelaskan oleh (Burgoon et al., 2016), bahwa pesan nonverbal seringkali memiliki dampak lebih besar daripada kata-kata. Sementara itu, (Epstein & Street, 2011) melalui konsep patient-centered communication menekankan perlunya tenaga kesehatan menyesuaikan gaya komunikasi dengan kebutuhan pasien agar interaksi lebih efektif dan bermakna.

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No.	Peneliti (Tahun)	Fokus Penelitian	Relevansi dengan Topik
1.	Andriani (2022)	Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan dalam Layanan Alternatif	Memberikan gambaran tentang pentingnya komunikasi interpersonal sebagai dasar peningkatan keterampilan komunikasi melalui pelatihan.
2.	Destiwati & Wafa (2024)	Strategi Komunikasi Tenaga Kesehatan dalam Promosi Kesehatan	Relevan karena menekankan perlunya komunikasi terstruktur, yang juga menjadi sasaran pelatihan public speaking.
3.	Gu, et. al., (2022)	Hubungan Komunikasi Dokter – Pasien dengan tingkat Kepercayaan Pasien	Menguatkan utensi peningkatan keterampilan komunikasi untuk membangun kepercayaan pasien pada layanan primer.
4.	Juwita & Santoso, (2023)	Komunikasi Efektif dan Capaian Kapitasi Berbasis Kinerja di FKTP	Relevan karena menunjukkan dampak langsung komunikasi terhadap efektivitas layanan, mendukung pentingnya pelatihan komunikasi.
5.	Khairiyah, et. al., (2023)	Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter – Pasien Terhadap Kepuasan Pasien	Menguatkan peran komunikasi interpersonal sebagai aspek layanan primer yang dapat ditingkatkan melalui pelatihan public speaking
6.	Putri, (2023)	Pelatihan Komunikasi Efektif untuk Tenaga Kesehatan	Sangat relevan karena membuktikan pelatihan komunikasi meningkatkan kemampuan penjelasan medis.
7.	Widasmara, et. al., (2023)	Pelatihan Komunikasi Efektif bagi Pegawai Rumah Sakit	Relevan karena menunjukkan pelatihan komunikasi berpengaruh pada peningkatan kemampuan verbal dan nonverbal.
8.	Widiyamini, et. al., (2023)	Communication Skill Training untuk Psikoedukasi	Relevan karena memperlihatkan pelatihan komunikasi mampu meningkatkan kepercayaan diri tenaga kesehatan.
9.	Permana, et. al., (2025)	Komunikasi Digital Dalam Layanan Kesehatan Online	Relevan secara konsep karena menekankan struktur pesan, kejelasan,

			dan empati kompetensi yang juga dikembangkan dalam public speaking.
10.	Timmis & McCabe, (2019)	Tinjauan Komunikasi Berpusat Pasien Dalam Keperawatan	Relevan karena memperkuat teori bahwa kualitas komunikasi memengaruhi mutu layanan dan hubungan terapeutik.

Dari perspektif pembelajaran kompetensi, teori analisis kualitatif (Miles et al., 2014) memberi kerangka bagaimana pelatihan menghasilkan perubahan perilaku melalui proses refleksi, penguatan, dan praktik yang berulang. Selain itu, (Barry & Edgman - Levitan, 2012) melalui konsep shared decision making dalam pengambilan Keputusan klinis, sehingga kemampuan berkomunikasi secara jelas menjadi sangat penting. Dengan demikian, teori-teori tersebut memperkuat landasan mengapa public speaking relevan sebagai pendekatan pelatihan bagi tenaga kesehatan.

Namun, meskipun berbagai bukti menunjukkan pentingnya komunikasi, terdapat beberapa kesenjangan (gap) yang perlu diperhatikan. Pertama, Sebagian besar penelitian lebih banyak dilakukan di rumah sakit atau institusi Pendidikan kesehatan, sehingga pendekatan pelatihan komunikasi di layanan primer, khususnya puskesmas, belum banyak diteliti secara mendalam. Kedua, pendekatan public speaking sebagai metode peningkatan komunikasi tenaga kesehatan masih jarang digunakan, padahal dapat memperkuat aspek verbal dan nonverbal secara simultan. Ketiga, belum banyak penelitian yang mengevaluasi dampak pelatihan komunikasi terhadap praktik nyata tenaga kesehatan saat berinteraksi dengan pasien di layanan primer.

Berangkat dari kesenjangan tersebut, penelitian ini berusaha memberikan pemahaman mendalam mengenai peran pelatihan public speaking dalam meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Legok Kabupaten Tangerang. Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini secara naratif mencakup pertanyaan mengenai: (1) Bagaimana pelatihan public speaking dialaksanakan dan diterapkan dalam konteks layanan primer, (2) Perubahan apa yang muncul pada aspek komunikasi verbal dan nonverbal tenaga kesehatan setelah mengikuti pelatihan; serta (3) Faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas pelatihan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menggali secara mendalam bagaimana pelatihan public speaking berkontribusi terhadap peningkatan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan, memahami dinamika implementasi pelatihan dalam konteks kerja puskesmas, serta menganalisis perubahan perilaku komunikatif tenaga kesehatan pasca pelatihan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis terhadap pengembangan ilmu komunikasi kesehatan serta rekomendasi praktis bagi peningkatan mutu layanan primer.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam efektivitas pelatihan public speaking terhadap keterampilan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Legok, Kabupaten Tangerang. Menurut (Creswell JW., 2014), pendekatan kualitatif cocok digunakan untuk mengeksplorasi makna subjektif dan interpretasi individu dalam konteks sosial tertentu. Menekankan pemahaman kontekstual terhadap pengalaman, persepsi, dan praktik nyata tenaga kesehatan dalam interaksi dengan pasien. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk menganalisis fenomena secara holistik dengan mempertimbangkan konteks sosial, organisasi, dan kultural yang membentuk pengalaman subjek penelitian (Yin RK, 2024).

Subjek penelitian adalah tenaga kesehatan yang telah mengikuti pelatihan public speaking di Puskesmas Legok. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian disebut sebagai informan, yaitu individu-individu yang memiliki pengalaman langsung terhadap fenomena yang diteliti dan mampu memberikan informasi yang kaya, relevan, serta mendalam sesuai dengan fokus penelitian (Moleong,

2004). Dengan kriteria relevansi terhadap pelatihan dan keterlibatan aktif dalam pelayanan primer. Jumlah informan ditentukan berdasarkan saturasi data, yaitu ketika informasi tambahan tidak lagi memberikan wawasan baru.

- a. Teknik pengumpulan data meliputi:
  - 1) Wawancara mendalam (in depth interview) untuk menggali pengalaman, persepsi, dan perubahan keterampilan komunikasi setelah pelatihan.
  - 2) Observasi partisipatif difokuskan pada praktik komunikasi verbal dan nonverbal tenaga kesehatan saat memberikan pelayanan primer.
  - 3) Dokumentasi, seperti modul pelatihan, catatan evaluasi, dan bahan pendukung lain yang relevan.
- b. Analisis Data: data dilakukan secara tematik sesuai model (Miles et al., 2014), melalui tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dijaga dengan menggunakan triangulasi sumber dan metode, serta diskusi antar peneliti untuk meminimalkan bias subjektif. Dengan rancangan ini, penelitian diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang efektivitas pelatihan public speaking terhadap keterampilan tenaga kesehatan, serta rekomendasi praktis untuk peningkatan kualitas layanan primer di Puskesmas Legok.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Puskesmas Legok merupakan Pusat Kesehatan Masyarakat bagi masyarakat Legok, yang berlokasi di Jalan Panti Asuhan RT.001/002, Kelurahan Babakan, Kecamatan Legok, Kabupaten Tangerang, Banten. Puskesmas Legok telah melakukan rereditasi pada tahun 2023 dan berhasil mendapat predikat Paripurna, dengan Visi “Menjadikan Masyarakat Legok Sehat Mandiri”. Dan Misi nya adalah (1) Meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Legok; (2) Mendorong kemandirian Puskesmas legok di bidang Kesehatan; (3) Meningkatkan Kerjasama dengan lintas Sektor; (4) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Puskesmas Legok yang kompeten.

Pelatihan public speaking untuk tenaga medis Puskesmas Legok diselenggarakan oleh Genetika Consulting pada bulan April 2025. Kegiatan ini merupakan bagian dari program penguatan kapasitas sumber daya manusia (SDM) non-klinis di fasilitas layanan kesehatan tingkat pertama. Pelatihan ini juga menjawab kebutuhan konkret dari pihak Puskesmas Legok dalam meningkatkan kualitas komunikasi tenaga medis, terutama dalam konteks penyuluhan kesehatan, edukasi komunitas, serta interaksi antar-profesi.

Program pelatihan berlangsung selama dua hari berturut-turut di aula Puskesmas Legok, dengan format kombinasi antara teori dan praktik langsung. Hari pertama difokuskan pada pemahaman konsep dasar komunikasi publik, struktur penyusunan pesan, teknik vokal dan artikulasi, serta pengenalan elemen nonverbal dalam presentasi. Hari kedua diisi dengan simulasi presentasi oleh para peserta, sesi feedback langsung oleh fasilitator, dan penilaian terhadap performa public speaking setiap individu.

Pelatihan ini difasilitasi oleh seorang trainer berpengalaman dari Genetika Consulting yang telah berpengalaman menangani pelatihan komunikasi untuk berbagai sektor layanan publik dan kesehatan. Pelatihan dirancang dengan pendekatan partisipatif dan reflektif, di mana peserta tidak hanya menerima materi pasif, tetapi juga aktif berdiskusi, berlatih, dan mengevaluasi kemampuan masing-masing.

Jumlah peserta yang terlibat sebanyak 60 orang, terdiri dari dokter umum, bidan, perawat, petugas promosi kesehatan (promkes), pengelola program dan seluruh staff serta pegawai Puskesmas Legok Kabupaten Tangerang. Mereka dipilih oleh kepala puskesmas berdasarkan keterlibatan aktif dalam kegiatan penyuluhan dan komunikasi publik, serta potensi untuk menjadi agen perubahan dalam peningkatan komunikasi di internal puskesmas. Salah satu hal penting dari pelatihan ini adalah pengintegrasian konteks kerja nyata ke dalam simulasi pelatihan. Misalnya, peserta diminta menyusun dan mempresentasikan pesan edukasi seputar imunisasi, kesehatan ibu dan anak, serta sanitasi lingkungan—tema-tema yang sering mereka sampaikan ke masyarakat. Dengan pendekatan ini, pelatihan menjadi tidak hanya teoritis, tetapi juga aplikatif dan sesuai dengan tantangan lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan public speaking memberikan perubahan yang bermakna terhadap keterampilan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Legok. Temuan ini diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi layanan, dan analisis dokumen pelatihan. Secara umum, perubahan tersebut tampak dalam tiga aspek utama: peningkatan kejelasan penyampaian informasi, penguatan komunikasi nonverbal, dan peningkatan kepercayaan diri dalam berinteraksi dengan pasien.

*Pertama*, dari aspek kejelasan pesan, mayoritas informan mengungkapkan bahwa pelatihan membantu mereka dalam menyusun pesan secara lebih terstruktur. Informan menyatakan bahwa sebelum mengikuti pelatihan, penjelasan mereka sering kali tidak sistematis dan melebar. Setelah pelatihan, cara penyampaian informasi menjadi lebih ringkas dan mudah dipahami pasien. Observasi layanan juga menunjukkan peningkatan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberi instruksi medis menggunakan bahasa sederhana.

*Kedua*, pada aspek nonverbal, tenaga kesehatan mulai menunjukkan penggunaan kontak mata yang lebih konsisten, intonasi suara yang lebih tenang, serta penggunaan gestur yang mendukung pesan. Perubahan ini tampak dalam interaksi langsung dengan pasien saat pemeriksaan maupun konseling singkat di ruang pelayanan.

*Ketiga*, pelatihan public speaking juga meningkatkan kepercayaan diri tenaga kesehatan. Informan mengaku lebih siap menghadapi pasien dengan berbagai karakteristik, termasuk pasien yang cemas, banyak bertanya, atau sulit diatur. Kepercayaan diri tersebut tampak dari kemampuan mereka membuka percakapan, mengarahkan dialog, dan menutup interaksi dengan lebih professional.

Selain aspek peningkatan, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung seperti lingkungan kerja yang kolaboratif serta dukungan pimpinan puskesmas. Namun, terdapat pula hambatan, seperti beban kerja tinggi yang membuat tenaga kesehatan sulit mempraktikkan seluruh keterampilan secara konsisten.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan public speaking dapat menjadi strategi efektif untuk meningkatkan kualitas komunikasi tenaga kesehatan pada layanan primer. Hasil ini sejalan dengan pandangan (DeVito, 2016) bahwa komunikasi interpersonal yang efektif bergantung pada kejelasan pesan dan kemampuan menyampaikan informasi secara terstruktur. Peningkatan struktur dan kejelasan pesan pada tenaga kesehatan setelah pelatihan menunjukkan adanya transfer keterampilan yang relevan dari praktik public speaking ke konteks komunikasi klinis.

Dari sisi komunikasi terapeutik, hasil penelitian ini mendukung teori (Arnold & Boggs, 2019) yang menekankan pentingnya keterampilan nonverbal dalam membangun hubungan terapeutik. Setelah pelatihan, tenaga kesehatan lebih sadar dalam mengelola kontak mata, ekspresi wajah, dan nada suara, yang merupakan elemen kunci untuk membangun rasa aman bagi pasien. Temuan ini juga sejalan dengan pendapat (Burgoon et al., 2016) bahwa pesan nonverbal seringkali memiliki kekuatan lebih besar daripada pesan verbal.

Peningkatan kepercayaan diri informan memperkuat pandangan (Lucas, 2020) bahwa public speaking dapat membantu seseorang mengelola kecemasan berbicara dan meningkatkan keyakinan ketika berhadapan dengan audiens. Dalam konteks pelayanan kesehatan, kepercayaan diri ini berpengaruh pada kemampuan tenaga kesehatan untuk memimpin interaksi, menjelaskan diagnosis, dan meyakinkan pasien terkait rencana terapi.

Penelitian ini juga mendukung konsep *patient-centered care* sebagaimana dijelaskan oleh (Epstein & Street, 2011), yang menekankan perlunya komunikasi yang mudah dipahami dan responsive terhadap kebutuhan pasien. Setelah Pelatihan, tenaga kesehatan menunjukkan kemampuan lebih baik dalam menyederhanakan istilah medis dan beradaptasi dengan literasi kesehatan pasien.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa penerapan keterampilan public speaking tidak dapat berdiri sendiri dan sangat dipengaruhi oleh faktor organisasi seperti beban kerja dan budaya komunikasi internal. Hal ini sejalan dengan temuan (Timmings & McCabe, 2019) bahwa kualitas komunikasi klinis sangat dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja dan dukungan institusi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan public speaking bukan hanya relevan, tetapi juga efektif ketika diintegrasikan ke dalam peningkatan kompetensi tenaga kesehatan di

layanan primer. Keterampilan yang dilatihkan tidak hanya meningkatkan kemampuan verbal, tetapi juga membentuk pola pikir komunikatif yang lebih terarah, empatik, dan professional.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan public speaking memiliki efektivitas yang nyata dalam meningkatkan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan di Puskesmas Legok, Kabupaten Tangerang. Pelatihan ini terbukti membantu tenaga kesehatan dalam memperbaiki struktur dan kejelasan penyampaian informasi, sehingga pesan yang disampaikan kepada pasien menjadi lebih mudah dipahami dan tidak menimbulkan kebingungan. Selain itu, pelatihan berkontribusi pada peningkatan kualitas komunikasi nonverbal, yang tampak dari penggunaan kontak mata, intonasi suara, bahas tubuh, serta ekspresi wajah yang lebih empatik dan professional.

Pelatihan public speaking juga berdampak pada meningkatnya kepercayaan diri tenaga kesehatan dalam berinteraksi dengan pasien, terutama dalam sitausi layanan yang kompleks dan menuntut kemampuan komunikasi yang adaptif. Perubahan ini menunjukkan bahwa keterampilan public speaking tidak hanya relevan dalam konteks presentasi, tetapi juga sangat bermanfaat dalam komunikasi klinis sehari-hari. Meski demikian, penelitian ini juga menemukan adanya hambatan berupa bahan kerja tinggi dan keterbatasan waktu praktik, yang mengurangi konsistensi penerapan keterampilan tersebut pada seluruh sesi pelayanan.

Secara keseluruhan, pelatihan public speaking dapat dikatakan sebagai intervensi yang efektif, relevan, dan dapat diintegrasikan ke dalam program peningkatan kompetensi sumber daya manusia di layanan primer, khususnya bagi tenaga kesehatan yang berhadapan langsung dengan pasien.

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak puskesmas, pelaksana program pelatihan, dan peneliti berikutnya. *Pertama*, Puskesmas Legok disarankan untuk menjadikan pelatihan public speaking sebagai program berkelanjutan, bukan kegiatan sese kali, sehingga tenaga kesehatan dapat memperkuat keterampilan melalui Latihan rutin dan supervisi terstruktur. Jadwal pelatihan berkala, misalnya triwulan atau semesteran, dapat membantu menjaga konsistensi penerapan.

Kedua, pimpinan puskesmas perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung komunikasi efektif, antara lain dengan menyesuaikan beban kerja, memberikan waktu praktik komunikasi dalam sesi pelayanan, serta menyediakan ruang refleksi bagi tenaga kesehatan untuk berdiskusi dan mengevaluasi pengalaman komunikatif mereka.

Ketiga, pelatih atau fasilitator pelatihan public speaking perlu memperkuat materi yang relevan dengan konteks pelayanankesehatan, seperti Teknik komunikasi empatik, penjelasan medis dalam bahasa sederhana, serta strategi mengahdapi pasien yang cemas atau sulit dibina.

Keempat, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih mendalam dengan pendekatan mixed methods guna memperoleh gambaran kuantitatif mengenai peningkatan kemampuan komunikasi, termasuk mengukur dampaknya terhadap kepuasan pasien, efektivitas pelayanan, dan indikator mutu layanan lainnya. Penelitian lanjutan juga dapat melibatkan lebih banyak puskesmas agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas dan komprehensif.

#### DAFTAR PUSATAKA

- Andriani, A. D. (2022). Therapeutic Communication of Health Workers with Patients in Complementary and Alternative Medicine. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(2), 233–248. <https://doi.org/10.15575/cjik.v6i2.20864>
- Arnold, E. C. , & Boggs, K. U. (2019). *Interpersonal Relationship: Professional Communication Skill For Nurses* (8th ed.). MO: Elseiver.
- Barry, M. J., & Edgman - Levitan, S. (2012). Shared Decision Making - The Pinnacle of Patient - Centered Care. *New England Journal of Medicine*, 366(9), 780–781.
- Beebe, S. A., & Beebe, S. J. (2018). *Public Speaking Handbook* (6th ed.). NY: Pearson.
- Burgoon, J. K., Guerrero, L. K., & Floyd, K. (2016). *Nonverbal Communication* (2nd ed.). NY: Routledge.

- Creswell JW. (2014). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approach* (3rd ed.). Thousand Oaks: Sage.
- DeVito, J. A. (2016). *The Interpersonal Communication Book* (14th ed.). MA: Pearson.
- Epstein, R. M., & Street, R. L. (2011). *The Values and Value of Patient - Centered Care*. MD: National Cancer Institute.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. NY: Anchor Books.
- Gu, J., Yuan, Z., Fang, J., & Zhang, W. (2022). Doctor - Patient Communication and Patient Trust in Primary Care: A Structural Equation Model. *BMC Primary Care*, 23(1), 1–8.
- Juwita, N. E., & Santoso, D. (2023). Analisis Komunikasi Efektif Terhadap Capaian Kapitasi Berbasis Kinerja di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Kabupaten Bengkayang. *Jurnal Jaminan Kesehatan Nasional*, 3(2), 37–55. <https://doi.org/10.53756/jjkn.v3i2.175>
- Khairiyah, M., Syakurah, R. A., Novrikasari, N., Windusari, Y., & Fajar, N. A. (2023). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Dengan Pendekatan K3. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 15(3).
- Lucas, S. E. (2020). *The Public Speaking* (14th ed.). NY: McGraw-Hill.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). CA: Sage.
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Revisi). Rosda.
- Permana, G. P., Wurjanti, W., & Irwansyah, I. (2025). Dynamics of Computer-Mediated Communication in Digital Health Services: A Qualitative Study on the Alodokter and Halodoc Applications. *Jurnal Komunikasi Dan Bisnis*, 13(1), 93–115. <https://doi.org/10.46806/jkb.v13i1.1534>
- Putri, I. (2023). Peningkatan Kemampuan Komunikasi Efektif Bagi Tenaga Kesehatan di RSIA Cempaka Az-Zahra Banda Aceh. *Community Development Journal*, 4(2), 4271–4275.
- Stuart, G. W. (2020). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing* (11th ed.). MO: Elsevier.
- Timmins, F., & McCabe, C. (2019). How Person-Centered is Communication in Nursing? A Review. *International Journal of Nursing Studies*, 89, 24–34.
- Widasmara, D., Budianto, M. B., Asmiragami, S., Herawati, H., & Alamsyah, A. (2023). Peningkatan Pengetahuan tentang Komunikasi Efektif Melalui pelatihan Bagi Pegawai RSUD Dr. Saiful Anwar Malang. *Suara Forikes: Jurnal Penelitian Kesehatan*, 14.
- Widiyatmini, H., Susanti, H., Panjaitan, R. U., Putri, Y. S. E., & Hargiana, G. (2023). Penerapan Communication Skill Training pada Pelaksanaan Psikoedukasi Keluarga yang Merawat Klien dengan Hipertensi. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 5(1), 1150–1157. <https://doi.org/10.31539/jotting.v5i1.5779>
- Yin RK. (2024). *case Study Research: Design and Methods* (5th ed.). Thousand Oaks:Sage Publication.