

Efektivitas Pelatihan *Public Speaking* terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Guru dan Tenaga Kependidikan di MAN 1 Bukittinggi

Purwanti Endah Rahayu¹, Rifa Juniartika², Harri Kurniawan³, Ade Risky⁴

¹⁻³ Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Article Info

Article history:

Received Jun, 2026

Revised Jun, 2026

Accepted Jun, 2026

Kata Kunci:

Public Speaking, Kualitas Layanan, Keunggulan Layanan, Pelatihan, Komunikasi

Keywords:

Public Speaking, Service Quality, Service Excellence, Training, Communication

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pendidikan di sekolah sering kali terkendala oleh kemampuan komunikasi yang kurang optimal dari guru dan tenaga kependidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas pelatihan public speaking dalam meningkatkan kualitas pelayanan di MAN 1 Bukittinggi. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pra-eksperimental melalui desain One Group Pretest-Posttest, penelitian ini melibatkan 82 subjek (dari populasi guru dan tenaga kependidikan aktif) yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan uji Wilcoxon Signed Rank Test. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa terdapat perbedaan signifikan antara kemampuan peserta sebelum dan sesudah intervensi (), di mana mayoritas responden mengalami peningkatan skor pada skala public speaking dan kualitas pelayanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi konstruk public speaking dan kualitas pelayanan dalam konteks lembaga pendidikan, yang selama ini cenderung diteliti secara terpisah. Implikasi dari temuan ini adalah perlunya penguatan aspek komunikasi publik secara berkelanjutan bagi staf pelayanan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan prima yang sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

ABSTRACT

Educational service quality in schools is often hindered by suboptimal communication skills among teachers and education personnel. This study aims to examine the effectiveness of public speaking training in improving service quality at MAN 1 Bukittinggi. Employing a quantitative approach with a pre-experimental method through a One Group Pretest-Posttest design, the research involved 82 subjects (from the population of active teachers and staff) selected via purposive sampling techniques. Data were analyzed using the Wilcoxon Signed Rank Test. The results conclude that there is a significant difference in participants' abilities before and after the intervention (), with the majority of respondents showing increased scores on both public speaking and service quality scales. The novelty of this research lies in the integration of public speaking and service quality constructs within the context of educational institutions, which have previously tended to be studied separately. The implication of these findings is the necessity of strengthening public communication aspects sustainably for service staff to maintain consistent, high-quality service that meets stakeholder expectations.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Name: Rifa Juniartika

Institution: Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Email: rifajuniartika@upiypk.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pendidikan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran strategis dalam pembangunan sumber daya manusia. Keberhasilan lembaga pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kualitas proses pembelajaran, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada peserta didik, orang tua, dan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan pengguna layanan, membangun kepercayaan publik, serta memperkuat citra institusi pendidikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pendidikan di sekolah (Sugiarto & Octaviana, 2021).

Guru dan tenaga kependidikan merupakan aktor utama yang berinteraksi secara langsung dengan pengguna layanan pendidikan. Dalam menjalankan tugasnya, guru dan tenaga kependidikan tidak hanya bertanggung jawab terhadap aspek akademik dan administrasi, tetapi juga berperan sebagai penyedia layanan yang harus mampu memberikan pelayanan secara profesional, responsif, dan komunikatif. Manajemen tenaga kependidikan yang baik terbukti berkontribusi terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan pengguna layanan pendidikan (Siregar, Hadijaya & Neliwati, 2021).

Meskipun demikian, berbagai permasalahan pelayanan masih ditemukan dalam lingkungan pendidikan. Penyampaian informasi yang kurang jelas, lambatnya respons terhadap kebutuhan siswa maupun orang tua, serta kurang efektifnya komunikasi dalam memberikan pelayanan sering menjadi kendala yang memengaruhi kualitas layanan. Hasil penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan menunjukkan bahwa aspek komunikasi dan kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan pendidikan di sekolah (Ibrahim, dkk, 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal dan informasi yang diperoleh dari pihak sekolah, ditemukan bahwa tingkat kepuasan orang tua siswa terhadap kualitas pelayanan sekolah masih belum optimal. Beberapa orang tua mengeluhkan kurang jelasnya penyampaian informasi, kurang responsifnya komunikasi yang diberikan oleh guru maupun tenaga kependidikan, serta interaksi pelayanan yang dinilai belum mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh orang tua siswa. Rendahnya tingkat kepuasan tersebut diduga tidak hanya dipengaruhi oleh aspek prosedural pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh guru dan tenaga kependidikan dalam berinteraksi dengan pengguna layanan. Temuan ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kemampuan penyedia layanan dalam berkomunikasi dan memberikan respons yang tepat merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan (Duy, 2021).

Salah satu aspek komunikasi yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan public speaking. Dalam konteks pendidikan, guru dan tenaga kependidikan dituntut mampu menyampaikan informasi secara jelas, sistematis, dan mudah dipahami oleh siswa maupun

orang tua. Kemampuan tersebut menjadi penting karena sebagian besar interaksi pelayanan berlangsung melalui komunikasi lisan, baik dalam kegiatan konsultasi, penyampaian informasi akademik, penanganan keluhan, maupun koordinasi dengan orang tua siswa. Ketika kemampuan public speaking kurang optimal, informasi yang disampaikan berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan berdampak pada menurunnya persepsi kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan (Pontillas & Talaue, 2021).

Salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan adalah kemampuan komunikasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan informasi tersampaikan secara jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh penerima layanan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, ketidakpuasan, bahkan menurunkan kepercayaan terhadap institusi. Berbagai penelitian mengenai kualitas pelayanan menunjukkan bahwa interaksi antara penyedia layanan dan pengguna layanan merupakan komponen penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan secara keseluruhan (Duy, 2021).

Kemampuan komunikasi yang efektif tidak dapat dilepaskan dari keterampilan *public speaking*. *Public speaking* tidak hanya dimaknai sebagai kemampuan berbicara di depan banyak orang, tetapi juga kemampuan menyampaikan pesan secara sistematis, jelas, persuasif, dan mudah dipahami oleh audiens. Keterampilan ini sangat dibutuhkan oleh guru dan tenaga kependidikan karena mereka secara rutin melakukan komunikasi dengan siswa, orang tua, rekan kerja, maupun pihak eksternal sekolah (Pontillas & Talaue, 2021).

Kemampuan public speaking yang baik memberikan berbagai manfaat dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Individu yang memiliki keterampilan berbicara yang baik cenderung lebih percaya diri dalam menyampaikan informasi, mampu menjelaskan prosedur dengan jelas, serta lebih efektif dalam menangani pertanyaan maupun keluhan dari pengguna layanan (Ahmed, dkk, 2025). Sebaliknya, rendahnya kemampuan public speaking sering kali dikaitkan dengan kecemasan berbicara, kurangnya rasa percaya diri, dan hambatan dalam menyampaikan informasi secara efektif (Aripin, dkk, 2024).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan public speaking adalah melalui pelatihan. Pelatihan merupakan proses pengembangan sumber daya manusia yang dirancang untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan secara efektif. Melalui pelatihan public speaking, peserta memperoleh kesempatan untuk mempelajari teknik komunikasi, mengembangkan kepercayaan diri, serta mempraktikkan keterampilan berbicara secara langsung sehingga dapat meningkatkan kompetensi komunikasi yang dimiliki (Hardian & Maryono, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelatihan public speaking mampu meningkatkan kemampuan berbicara, kepercayaan diri, dan efektivitas komunikasi peserta. Program pengembangan public speaking terbukti memberikan dampak positif terhadap kemampuan individu dalam menyampaikan gagasan dan berinteraksi dengan audiens. Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, termasuk kemampuan komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan (Kaewmak, dkk, 2025).

Meskipun hubungan antara kemampuan komunikasi dan kualitas pelayanan telah banyak dibahas dalam berbagai penelitian, sebagian besar penelitian mengenai public speaking masih berfokus pada mahasiswa, peserta didik, atau lingkungan organisasi bisnis. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji dampak pelatihan public speaking terhadap kualitas

pelayanan pada guru dan tenaga kependidikan masih relatif terbatas. Padahal, kelompok ini memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi pengguna layanan pendidikan (Etable, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menguji efektivitas pelatihan public speaking terhadap peningkatan kualitas pelayanan guru dan tenaga kependidikan. Novelty penelitian ini terletak pada integrasi dua konstruk yang selama ini lebih banyak diteliti secara terpisah, yaitu public speaking dan kualitas pelayanan, dalam konteks lembaga pendidikan. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan pre-test dan post-test untuk mengukur perubahan yang terjadi setelah pelatihan, sehingga memberikan bukti empiris mengenai kontribusi pelatihan public speaking sebagai intervensi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan sekolah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan program pelatihan kompetensi komunikasi yang berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan pendidikan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 *Public Speaking*

Public speaking merupakan kemampuan menyampaikan gagasan, informasi, atau pesan kepada audiens secara terstruktur, jelas, dan persuasif. Kemampuan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek verbal, tetapi juga mencakup komunikasi nonverbal seperti kontak mata, intonasi, ekspresi wajah, gestur tubuh, dan pengelolaan kecemasan berbicara di depan umum. Dalam konteks profesional, *public speaking* menjadi salah satu kompetensi penting yang mendukung efektivitas komunikasi, pengambilan keputusan, kepemimpinan, dan kualitas pelayanan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa keterampilan public speaking berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan diri, kemampuan interpersonal, serta efektivitas penyampaian informasi kepada audiens.

Menurut perspektif psikologi komunikasi, kemampuan berbicara di depan umum berkaitan erat dengan konsep self-efficacy yang dikemukakan oleh Albert Bandura. Individu yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuannya cenderung lebih mampu mengelola kecemasan komunikasi, membangun hubungan interpersonal, serta menyampaikan pesan secara efektif. Oleh karena itu, pelatihan public speaking sering digunakan sebagai bentuk intervensi untuk meningkatkan kompetensi komunikasi dan kepercayaan diri individu dalam berbagai bidang pekerjaan.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa pelatihan public speaking mampu meningkatkan kompetensi komunikasi secara signifikan. Studi yang dilakukan oleh Liu dan Aryadoust (2024) menemukan bahwa pemberian umpan balik dari guru, teman sebaya, dan evaluasi diri mampu meningkatkan keterlibatan peserta serta kompetensi public speaking secara signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keterampilan berbicara di depan umum dapat dikembangkan melalui proses pelatihan yang sistematis dan berkelanjutan.

2.2 *Pelatihan Public Speaking*

Pelatihan public speaking merupakan suatu program pengembangan kompetensi yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan individu dalam menyampaikan pesan secara efektif kepada audiens. Materi pelatihan umumnya mencakup teknik

penyusunan materi, penguasaan panggung, penggunaan bahasa verbal dan nonverbal, pengelolaan kecemasan berbicara, serta strategi membangun interaksi dengan audiens. Pelatihan dilakukan melalui kombinasi metode ceramah, simulasi, praktik presentasi, dan umpan balik langsung dari fasilitator.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelatihan *public speaking* memberikan dampak positif terhadap peningkatan keterampilan komunikasi. Syafmaini et al. (2023) menemukan bahwa pelatihan *public speaking* mampu meningkatkan kompetensi komunikasi dan rasa percaya diri peserta secara signifikan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Herachwati et al. (2023) yang melaporkan bahwa peserta pelatihan menunjukkan peningkatan kemampuan komunikasi, kontak mata, bahasa tubuh, dan efektivitas penyampaian pesan setelah mengikuti program pelatihan.

Dalam bidang pendidikan, pelatihan *public speaking* menjadi semakin penting karena guru dan tenaga kependidikan dituntut untuk mampu menyampaikan informasi akademik maupun administratif secara jelas dan meyakinkan. Penelitian Andriani dan Pujiriyanto (2026) menunjukkan bahwa model pelatihan *public speaking* yang terstruktur mampu meningkatkan kompetensi komunikasi pedagogis guru sekolah menengah secara signifikan. Guru yang memiliki kemampuan *public speaking* yang baik cenderung mampu menciptakan pembelajaran yang lebih interaktif, meningkatkan motivasi siswa, dan membangun hubungan yang lebih positif dengan berbagai pihak di lingkungan sekolah.

2.3 Kualitas Pelayanan Guru dan Tenaga Kependidikan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu individu atau organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Dalam konteks pendidikan, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan guru dan tenaga kependidikan dalam memberikan layanan akademik maupun administratif yang responsif, akurat, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan peserta didik, orang tua, serta citra lembaga pendidikan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut banyak digunakan dalam penelitian layanan pendidikan karena mampu menggambarkan kualitas interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan secara komprehensif. Penelitian mengenai kualitas layanan pendidikan menunjukkan bahwa aspek komunikasi merupakan salah satu faktor yang paling menentukan persepsi kualitas layanan yang diterima oleh pengguna jasa pendidikan.

Kajian literatur terbaru mengenai kualitas layanan pendidikan juga menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi tenaga pendidik menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan layanan. Strategi komunikasi yang efektif memungkinkan guru membangun hubungan yang lebih baik dengan peserta didik, meningkatkan kejelasan informasi, serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi pendidikan. Oleh karena itu, pengembangan kompetensi komunikasi dipandang sebagai salah satu strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan secara berkelanjutan.

2.4 Hubungan Pelatihan Public Speaking dengan Kualitas Pelayanan

Secara teoritis, hubungan antara pelatihan public speaking dan kualitas pelayanan dapat dijelaskan melalui teori komunikasi interpersonal. Menurut Joseph A. DeVito, komunikasi yang efektif ditandai oleh keterbukaan, empati, sikap mendukung, dan kemampuan menyampaikan pesan secara jelas. Ketika guru dan tenaga kependidikan memiliki keterampilan public speaking yang baik, mereka akan lebih mampu menyampaikan informasi secara akurat, membangun hubungan yang positif dengan siswa dan orang tua, serta merespons kebutuhan layanan secara lebih efektif.

Selain itu, teori self-efficacy menjelaskan bahwa peningkatan keyakinan diri melalui pelatihan akan mendorong individu untuk menampilkan perilaku komunikasi yang lebih efektif. Pelatihan public speaking membantu individu mengurangi kecemasan komunikasi, meningkatkan keberanian berbicara, serta memperkuat kemampuan mengelola interaksi sosial. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan dimensi responsiveness, assurance, dan empathy yang merupakan komponen utama kualitas pelayanan pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dan landasan teoritis yang telah diuraikan, dapat diasumsikan bahwa pelatihan public speaking memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan guru dan tenaga kependidikan. Melalui peningkatan kompetensi komunikasi, guru dan tenaga kependidikan diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan pendidikan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pre-eksperimental melalui desain *One Group Pretest-Posttest Design*. Desain ini dipilih untuk mengetahui efektivitas pelatihan public speaking terhadap peningkatan kualitas pelayanan guru dan tenaga kependidikan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah diberikan intervensi berupa pelatihan public speaking. Menurut Creswell dan Creswell (2023), desain *pretest-posttest* memungkinkan peneliti mengidentifikasi perubahan yang terjadi akibat suatu perlakuan melalui pengukuran yang dilakukan pada kelompok yang sama sebelum dan sesudah intervensi.

Secara skematis, desain penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:

$$O_1 \rightarrow X \rightarrow O_2$$

Keterangan:

- O1 = *Pre-test* (pengukuran sebelum pelatihan)
- X = Pelatihan *Public Speaking*
- O2 = *Post-test* (pengukuran sesudah pelatihan)

Penelitian dilaksanakan pada kegiatan pelatihan *public speaking* yang diikuti oleh guru dan tenaga kependidikan pada MAN 1 di Kota Bukittinggi. Jumlah subjek penelitian sebanyak 88 orang, yang terdiri dari guru dan tenaga kependidikan yang aktif bekerja pada tempat pendidikan tersebut. Subjek dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: berstatus sebagai guru atau tenaga kependidikan, mengikuti seluruh rangkaian pelatihan *public speaking*, menunjukkan rendah keterampilan dalam berkomunikasi berdasarkan hasil pengambilan data awal (*pre-test*).

Pemilihan kriteria ini bertujuan agar intervensi diberikan kepada subjek yang relevan dan memiliki hambatan terhadap keterampilan berkomunikasi.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah Skala *Service Excelent* yang disusun berdasarkan model SERVQUAL dari A. Parasuraman yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Skala disajikan dalam bentuk pernyataan model Likert yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan secara kuantitatif. Skor yang diperoleh menunjukkan tingkat layanan, dimana skor yang rendah menunjukkan tingkat layanan yang rendah.

Prosedur penelitian disusun secara sistematis, dengan tahap awal penelitian melakukan pretest untuk mengukur tingkat kualitas layanan sebelum diberikan intervensi. Kemudian, subjek penelitian mengikuti pelatihan *public speaking* yang dilakukan sesuai dengan kesepakatan antara peneliti dengan subjek penelitian. Pelatihan *public speaking* dilaksanakan dalam tiga pertemuan, yang meliputi pengenalan konsep *public speaking*, teknik menyusun pesan yang efektif, penggunaan bahasa verbal dan non verbal, teknik membangun kepercayaan diri, pengelolaan audiens, serta simulasi presentasi.

Setelah seluruh rangkaian pelatihan selesai dilaksanakan, peserta kembali diminta untuk mengisi instrumen kualitas pelayanan yang sama sebagai posttest. Pengukuran pasca pelatihan ini bertujuan untuk mengetahui perubahan kualitas layanan setelah peserta memperoleh intervensi berupa pelatihan *public speaking*.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 82 responden yang terdiri dari guru dan tenaga pendidik. Penelitian ini bertujuan untuk menguji efektivitas pelatihan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (*Service Quality* (SQ)) dan *Public Speaking* (PS). Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya.

Berdasarkan data yang tersedia dari 82 responden mengenai skala **Service Quality (SQ)** (11 butir) dan **Public Speaking (PS)** (9 butir), berikut adalah hasil analisis validitas, reliabilitas, dan uji Wilcoxon menggunakan format output SPSS:

4.1 Uji Validitas (Item-Total Correlation)

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi item (*r-hitung*) dengan nilai *r-tabel*. Untuk N=82 pada taraf signifikansi 5%, nilai **r-tabel adalah 0,217**.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Skala SQ (Pre-test)

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
SQ1	0,561	0,217	Valid
SQ2	0,689	0,217	Valid
SQ3	0,635	0,217	Valid
SQ4	0,613	0,217	Valid
SQ5	0,751	0,217	Valid
SQ6	0,699	0,217	Valid
SQ7	0,686	0,217	Valid
SQ8	0,777	0,217	Valid
SQ9	0,734	0,217	Valid

SQ10	0,658	0,217	Valid
SQ11	0,762	0,217	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Skala PS (Pre-test)

Butir Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
PS1	0,672	0,217	Valid
PS2	0,650	0,217	Valid
PS3	0,643	0,217	Valid
PS4	0,687	0,217	Valid
PS5	0,748	0,217	Valid
PS6	0,458	0,217	Valid
PS7	0,512	0,217	Valid
PS8	0,506	0,217	Valid
PS9	0,466	0,217	Valid

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *item-total correlation* dengan nilai r-tabel sebesar 0,217 pada taraf signifikansi 5% (N = 82). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh item pada skala Kualitas Pelayanan (SQ) (11 item) memiliki nilai r-hitung antara 0,561–0,777, sedangkan seluruh item pada skala Public Speaking (9 item) memiliki nilai r-hitung antara 0,458–0,748. Seluruh nilai r-hitung lebih besar dibandingkan r-tabel (0,217), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

4.2 Uji Reliabilitas (Cronbach's Alpha)

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat konsistensi kuesioner. Standar nilai reliabilitas yang baik adalah > 0,60 atau 0,70.

Skala	Cronbach's Alpha	Jumlah Butir	Keterangan
Service Quality (SQ)	0,889	11	Sangat Reliabel
Public Speaking (PS)	0,774	9	Reliabel

Hasil analisis menunjukkan bahwa skala SC memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,889, sedangkan skala PS memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,774. Kedua nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas yang direkomendasikan, sehingga instrumen penelitian dapat dikategorikan memiliki tingkat reliabilitas yang baik.

Berdasarkan hasil di atas, hal tersebut mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan mampu menghasilkan pengukuran yang stabil dan konsisten. Dengan demikian, data yang diperoleh dari keseluruhan responden dapat digunakan untuk menganalisis perubahan kemampuan peserta setelah mengikuti pelatihan *public speaking*.

4.3 Analisis Perbedaan Kemampuan Kualitas Pelayanan (SC) Sebelum dan Sesudah Pelatihan.

Hasil analisis *Wilcoxon Signed Rank Test* menunjukkan bahwa sebanyak 76 peserta mengalami peningkatan skor SC setelah mengikuti pelatihan. Sebaliknya, hanya satu peserta yang mengalami penurunan skor dan lima peserta lainnya menunjukkan skor yang tetap.

4.3.1 Analisis Skala Kualitas Pelayanan (SQ)

Tabel 3. Ranks (SQ)

Keterangan	N
Negative Ranks (Post < Pre)	1
Positive Ranks (Post > Pre)	76
Range (Post = Pre)	5
Total	82

Tabel 4. Test Statistics (SQ)

Statistik Uji	Hasil
Z	-7,580
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

4.3.2 Analisis Skala Public Speaking (PS)

Tabel 5. Ranks (PS)

Keterangan	N
Negative Ranks (Post < Pre)	2
Positive Ranks (Post > Pre)	75
Ties (Post = Pre)	5
Total	82

Tabel 6. Test Statistics (PS)

Statistik Uji	Hasil
Z	-7,522
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,000

Nilai statistik uji menunjukkan $Z = -7,580$ dengan tingkat signifikansi sebesar $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil tersebut mengindikasikan adanya perbedaan yang signifikan antara skor SC sebelum dan sesudah pelatihan.

Sebagian besar peserta yang mengalami peningkatan skor menunjukkan bahwa materi pelatihan yang diberikan mampu untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan peserta terkait kualitas pelayanan. Peningkatan ini dapat terjadi dikarenakan selama proses pelatihan peserta memperoleh kesempatan untuk memahami prinsip-prinsip pelayanan yang efektif, berlatih menghadapi berbagai situasi pelayanan, serta memperoleh umpan balik terhadap perilaku pelayanan yang ditampilkan.

Dalam perspektif teori pembelajaran pengalaman (*experiential learning*), peningkatan kompetensi terjadi ketika individu tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga terlibat

secara aktif dalam proses pembelajaran melalui simulasi, diskusi, dan praktik langsung. Oleh karena itu, perubahan skor yang signifikan pada variabel Kualitas Pelayanan (SC) menunjukkan bahwa pelatihan *Public Speaking* berhasil memfasilitasi proses pembelajaran yang efektif.

4.4 Analisis Perbedaan Kemampuan Public Speaking Sebelum dan Sesudah Pelatihan

Pada variabel Public Speaking ditemukan bahwa 75 peserta mengalami peningkatan skor setelah pelatihan, dua peserta mengalami penurunan skor, dan lima peserta memiliki skor yang tetap. Hasil uji Wilcoxon menunjukkan nilai $Z = -7,522$ dengan tingkat signifikansi sebesar $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara kemampuan *Public Speaking* peserta sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan.

Peningkatan kemampuan *Public Speaking* yang dialami oleh sebagian besar peserta menunjukkan bahwa pelatihan mampu meningkatkan kepercayaan diri, kemampuan dalam menyampaikan informasi, serta keterampilan komunikasi interpersonal. Selain itu, kegiatan praktik presentasi, simulasi berbicara di depan audiens, dan pemberian umpan balik selama pelatihan dapat menjadi faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kemampuan tersebut.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan *Public Speaking* yang mengintegrasikan bahwa materi *public speaking* dan *service quality* memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kompetensi peserta. Berdasarkan hasil uji statistik Wilcoxon, ditemukan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) untuk kedua variabel tersebut, yang menunjukkan adanya perbedaan yang sangat signifikan antara kemampuan peserta sebelum dan sesudah intervensi dilakukan. Mayoritas dari 82 responden menunjukkan peningkatan skor yang konsisten, yang membuktikan bahwa materi pelatihan berhasil diserap dengan baik untuk meningkatkan standar profesionalisme mereka.

Peningkatan kemampuan *public speaking* terbukti menjadi faktor krusial dalam memperkuat kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan oleh peserta. Data penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 75 peserta mengalami kenaikan skor pada skala *public speaking*, sementara 76 peserta mengalami peningkatan pada skala kualitas pelayanan. Hal ini mengindikasikan bahwa penguasaan teknik komunikasi yang efektif, seperti yang diukur melalui butir-butir PS1 hingga PS9, berkorelasi langsung dengan kemampuan peserta dalam memberikan layanan yang prima dan responsif sebagaimana diukur dalam butir SQ1 hingga SQ11.

Sebagai kesimpulan akhir, pelatihan ini telah berhasil mentransformasi standar pelayanan peserta dari tingkat dasar menuju tingkat yang lebih unggul. Perubahan skor dari tahap *pre-test* yang masih beragam menuju nilai *post-test* yang didominasi oleh angka maksimal (skor 4 dan 5) pada hampir seluruh butir penilaian menegaskan keberhasilan program ini dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, penguatan aspek komunikasi publik secara berkelanjutan sangat direkomendasikan bagi staf pelayanan untuk menjaga konsistensi kualitas layanan yang prima sesuai dengan kebutuhan pemangku kepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, A., et al. (2025). Public speaking anxiety and self-efficacy among Sudanese medical students: A cross-sectional study. BMC Medical Education. , <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC12135526/>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). Sage Publications.

- Duy, N. T. (2021). Service Quality And Its Impact On Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. https://www.researchgate.net/publication/356592279_Service_Quality_And_Its_Impact_On_Customer_Satisfaction
- Herachwati, N., Isnaini, S., & Agustina, T. S. (2023). Enhancing communication skills for studentpreneurs: A training program on public speaking. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 18(3). <https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.933>
- Ibrahim, M., dkk. (2022). Strategi peningkatan kualitas pelayanan pendidikan sekolah menengah pertama di Kota Makassar. *Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Makassar*. <https://sigap.brida.makassarkota.go.id/sigap-riset/102/download>
- Liu, T., & Aryadoust, V. (2024). Orchestrating teacher, peer, and self-feedback to enhance learners' cognitive, behavioral, and emotional engagement and public speaking competence. *Behavioral Sciences*, 14(8), 725. <https://doi.org/10.3390/bs14080725>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality
- Pontillas, M. S., & Talaue, F. T. (2021). Levels of oral communication skills and speaking anxiety of educators in a polytechnic college in the Philippines. *Journal of Education, Management and Development Studies*, 1(1), 24–32. https://www.researchgate.net/publication/352259966_Levels_of_Oral_Communication_Skills_and_Speaking_Anxiety_of_Educators_in_a_Polytechnic_College_in_the_Philippines
- Siregar, A. H., Hadijaya, Y., & Neliwati. (2021). Manajemen tenaga kependidikan dalam meningkatkan pelayanan prima di sekolah menengah kejuruan. <https://pdfs.semanticscholar.org/2e15/bd2cbc8525a35e09538438b32451107836dd.pdf>
- Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service quality dimensions on customer satisfaction: Empirical evidence from bank study. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 93–106. https://www.researchgate.net/publication/353911157_Service_Quality_SERVQUAL_Dimensions_on_Customer_Satisfaction_Empirical_Evidence_from_Bank_Study
- Syafmaini, I. E., Mutakin, J., Suryadi, A., Saepudin, A., Zulharman, Z., & Sacko, M. (2023). Empowerment of MSMEs to increasing competence in public communication. *Jurnal Pendidikan dan Pemberdayaan Masyarakat*, 10(1), 38–49. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3379309>