



## PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK TENAGA MEDIS POLI GIGI RUMKITAL DR. OEPOMO TERHADAP KEPUASAN PASIEN PRAJURIT TNI ANGKATAN LAUT

**Boby Ardhi Suseptyo<sup>1</sup>, Hanjar K<sup>2</sup>, Muhammad Irfan Ilmi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (Seskoal)

boby21drg@gmail.com

### Abstrak

Pelayanan kesehatan di lingkungan militer memiliki karakteristik khusus karena berkaitan langsung dengan kesiapan fisik dan mental prajurit TNI Angkatan Laut. Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo berperan strategis dalam menjaga kesehatan oral prajurit dan mendukung kualitas hidup serta kesiapan operasional. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan antara kompetensi tenaga medis dan komunikasi terapeutik terhadap kepuasan pasien prajurit TNI AL. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif analitik dengan sampel 96 responden yang diambil menggunakan purposive sampling. Data diperoleh melalui kuesioner Likert 5 poin dan dianalisis menggunakan analisis deskriptif, regresi linier sederhana, regresi linier berganda, korelasi, dan uji Beta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pasien ( $\beta = 0,431$ ,  $p < 0,05$ ), begitu pula komunikasi terapeutik ( $\beta = 0,081$ ,  $p < 0,05$ ). Analisis regresi berganda menunjukkan pengaruh simultan kedua variabel terhadap kepuasan pasien ( $R^2 = 0,095$ ,  $p < 0,05$ ), dengan kompetensi tenaga medis memiliki kontribusi lebih dominan. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kompetensi klinis dan pengembangan komunikasi terapeutik adaptif terhadap budaya militer untuk memaksimalkan kepuasan pasien.

**Kata Kunci:** kompetensi tenaga medis, komunikasi terapeutik, kepuasan pasien, pelayanan kesehatan militer.

### Abstract

*Healthcare services in the military environment have unique characteristics as they are directly related to the physical and mental readiness of Navy personnel. The Dental Clinic at Rumkital dr. Oepomo plays a strategic role in maintaining oral health and supporting operational readiness. This study aims to analyze the relationship between medical staff competence and therapeutic communication with patient satisfaction among Navy personnel. A quantitative descriptive-analytic approach was employed with 96 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a 5-point Likert questionnaire and analyzed with descriptive statistics, simple and multiple linear regression, correlation, and Beta tests. The results indicated that medical staff competence significantly positively influenced patient satisfaction ( $\beta = 0.431$ ,  $p < 0.05$ ), as did therapeutic communication ( $\beta = 0.081$ ,  $p < 0.05$ ). Multiple regression analysis revealed the simultaneous effect of both variables on patient satisfaction ( $R^2 = 0.095$ ,  $p < 0.05$ ), with medical staff competence having a more dominant contribution. These findings highlight the importance of enhancing clinical competence and developing therapeutic communication tailored to military culture to maximize patient satisfaction.*

**Keywords:** medical staff competence, therapeutic communication, patient satisfaction, military healthcare services.

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2025

\* Corresponding author :

Address : Sekolah Staf dan Komando Angkatan Laut (Seskoal)

Email : boby21drg@gmail.com

Phone : 081288498012

## PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di lingkungan militer memiliki karakteristik tersendiri karena berhubungan langsung dengan kesiapan fisik dan mental prajurit dalam melaksanakan tugas pertahanan negara. Rumah Sakit TNI Angkatan Laut (Rumkital) dr. Oepomo merupakan salah satu fasilitas kesehatan militer yang berperan penting dalam memastikan kondisi kesehatan prajurit tetap optimal. Salah satu unit layanan yang berperan strategis adalah Poli Gigi, yang tidak hanya berfungsi untuk perawatan gigi dan mulut, tetapi juga mendukung peningkatan kualitas hidup dan kesiapan personel Angkatan Laut dalam menjalankan tugas operasional. Dalam konteks pelayanan kesehatan modern, kepuasan pasien menjadi indikator penting untuk menilai mutu pelayanan, efektivitas tenaga medis, dan keberhasilan sistem manajemen rumah sakit (Ferreira et al., 2023). Pasien yang merasa puas dengan pelayanan cenderung mematuhi anjuran medis, menunjukkan loyalitas terhadap fasilitas kesehatan, dan memberikan umpan balik positif yang dapat meningkatkan citra institusi.

Kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil tindakan medis, tetapi juga oleh aspek psikososial yang muncul selama proses pelayanan. Dua faktor penting yang terbukti berkontribusi terhadap kepuasan pasien adalah kompetensi tenaga medis dan komunikasi terapeutik. Kompetensi tenaga medis mencakup kemampuan profesional dalam menerapkan pengetahuan dan keterampilan klinis secara efektif, serta menampilkan sikap empatik dan etika profesional dalam memberikan pelayanan (López Hernández et al., 2023). Dalam pelayanan gigi, kompetensi ini menjadi krusial karena pasien sering mengalami kecemasan sebelum dan selama tindakan klinis (Kotha et al., 2023).

Selain kompetensi, komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam membangun hubungan saling percaya antara tenaga medis dan pasien. Komunikasi terapeutik adalah bentuk interaksi profesional yang dirancang untuk mendukung proses penyembuhan dengan mengedepankan empati, kejujuran, dan keterbukaan (StatPearls, 2023). Komunikasi terapeutik yang efektif meliputi mendengarkan aktif, memberikan informasi yang jelas, kejujuran, serta empati, yang semuanya berkontribusi terhadap pengurangan kecemasan pasien, peningkatan kepatuhan, dan persepsi positif terhadap pelayanan (Salim et al., 2023). Dalam pelayanan kedokteran gigi, komunikasi terapeutik yang efektif mampu mengurangi kecemasan pasien, meningkatkan kepatuhan terhadap pengobatan, serta membentuk pengalaman positif terhadap pelayanan yang diberikan (Ho, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi antara praktisi dan pasien memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan

pasien serta dapat memperkuat kepercayaan pasien terhadap institusi kesehatan (Jameel et al., 2025; Sharkiya et al., 2023).

Konteks pelayanan kesehatan militer memiliki dinamika yang berbeda dibandingkan pelayanan di masyarakat umum. Pasien yang berasal dari kalangan prajurit TNI AL memiliki latar belakang disiplin, hierarki, dan nilai-nilai organisasi yang kuat, sehingga pendekatan komunikasi yang digunakan oleh tenaga medis perlu disesuaikan dengan kultur militer tanpa mengabaikan prinsip empati profesional. Pola komunikasi yang terlalu formal atau kurang terbuka dapat menghambat keterlibatan aktif pasien dalam proses perawatan, sedangkan komunikasi yang terlalu informal dapat dianggap kurang menghormati struktur kedisiplinan militer. Oleh karena itu, pemahaman tentang bagaimana kompetensi profesional dan komunikasi terapeutik saling berinteraksi dalam konteks ini menjadi penting untuk dikaji secara ilmiah. Hingga saat ini, masih terbatas penelitian yang secara spesifik menelaah hubungan kedua faktor tersebut terhadap kepuasan pasien di lingkungan rumah sakit militer, khususnya di Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kompetensi tenaga medis dan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien prajurit TNI Angkatan Laut di Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif analitik, penelitian ini diharapkan memberikan gambaran empiris mengenai kontribusi kedua faktor terhadap persepsi kepuasan pasien. Hasil penelitian diharapkan menjadi dasar bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di lingkungan militer, baik dalam aspek pelatihan tenaga medis, pengembangan standar komunikasi terapeutik, maupun penyusunan kebijakan peningkatan kualitas layanan berbasis kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan memperkaya literatur ilmiah di bidang manajemen pelayanan kesehatan dan komunikasi terapeutik dalam konteks organisasi militer, yang masih relatif jarang dilakukan di Indonesia.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori (explanatory research) yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara dua variabel independen, yaitu kompetensi tenaga medis dan komunikasi terapeutik, terhadap variabel dependen berupa kepuasan pasien prajurit TNI Angkatan Laut. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengukur fenomena secara objektif melalui data numerik yang dapat dianalisis dengan metode statistik inferensial (Creswell & Creswell, 2018).

Populasi penelitian mencakup seluruh pasien prajurit TNI AL yang menerima pelayanan

di Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo selama periode Januari–Juli 2025, dengan total populasi sebanyak 125 orang. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) sebesar 5% (0,05), sehingga diperoleh jumlah sampel minimal 96 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang digunakan meliputi: (1) prajurit TNI AL yang mendapatkan layanan di Poli Gigi selama periode penelitian, (2) telah menerima layanan minimal satu kali, dan (3) bersedia menjadi responden setelah menandatangani lembar persetujuan berpartisipasi (informed consent) (Etikan & Bala, 2017).

Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner terstruktur berbasis Google Form, yang mengukur persepsi terhadap kompetensi tenaga medis, komunikasi terapeutik, dan kepuasan pasien. Data sekunder diperoleh dari dokumen pendukung seperti rekapitulasi kunjungan pasien Poli Gigi, laporan internal rumah sakit, serta literatur ilmiah yang relevan. Jenis data bersifat kuantitatif, terdiri dari data nominal (karakteristik demografis seperti usia, pangkat, dan lama dinas) serta data ordinal (persepsi terhadap variabel penelitian).

Instrumen penelitian disusun dalam bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala Likert lima poin. Skala pengukuran untuk variabel kompetensi tenaga medis ( $X_1$ ) menggunakan rentang 1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju; untuk variabel komunikasi terapeutik ( $X_2$ ), 1 = tidak pernah hingga 5 = selalu; sedangkan untuk variabel kepuasan pasien ( $Y$ ), 1 = sangat tidak puas hingga 5 = sangat puas. Sebelum digunakan, instrumen diuji validitas dan reliabilitas. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha  $> 0,7$  untuk semua variabel, menandakan instrumen konsisten dan dapat diandalkan.

Analisis data dilakukan melalui dua pendekatan utama: deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif menggambarkan karakteristik responden serta kecenderungan jawaban pada setiap variabel melalui nilai minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi. Analisis inferensial digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, termasuk regresi linier sederhana, regresi linier berganda, koefisien korelasi, koefisien determinasi ( $R^2$ ), dan uji Beta. Signifikansi ditentukan pada  $p$ -value  $< 0,05$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai profil demografis prajurit TNI Angkatan Laut yang menjadi pasien di Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo. Variabel yang dianalisis meliputi usia, golongan kepangkatan, masa kerja, jenis kelamin, dan

tingkat pendidikan. Distribusi responden secara lengkap disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Karakteristik Responden (N = 96)

No	Karakteristik	Frekuensi (f)	Percentase (%)
1	Usia (tahun)		
	21–30	24	25,00
	31–40	25	26,04
	41–50	41	42,71
	51–60	6	6,25
	Total	96	100,00
2	Golongan Kepangkatan		
	Tamtama	15	15,63
	Bintara	54	56,25
	Perwira	27	28,13
	Total	96	100,00
3	Masa Kerja (tahun)		
	< 5	21	21,88
	5–10	7	7,29
	> 10	68	70,83
	Total	96	100,00
4	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	96	100,00
	Perempuan	0	0,00
	Total	96	100,00
5	Pendidikan Umum		
	SMA	60	62,50
	Diploma 3	21	21,88
	Diploma 4	4	4,17
	Strata 1 (S1)	8	8,33
	Strata 2 (S2)	3	3,13
	Total	96	100,00

Distribusi usia menunjukkan bahwa kelompok usia 41–50 tahun merupakan proporsi terbesar (42,71%), diikuti oleh kelompok usia 31–40 tahun (26,04%) dan 21–30 tahun (25,00%). Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien merupakan prajurit dengan usia produktif menengah, yang umumnya memiliki kesadaran tinggi terhadap kesehatan serta ekspektasi yang lebih matang terhadap pelayanan medis. Menurut Dewi dan Sutanto (2023), usia berpengaruh terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan karena pengalaman hidup dan ekspektasi pelayanan meningkat seiring bertambahnya usia. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Alshammari et al. (2023) yang menyebutkan bahwa pasien usia produktif lebih kritis terhadap kualitas komunikasi dan profesionalisme tenaga medis dibandingkan pasien yang lebih muda.

Berdasarkan golongan kepangkatan, mayoritas responden merupakan Bintara (56,25%), diikuti Perwira (28,13%) dan Tamtama (15,63%). Struktur ini menggambarkan distribusi tipikal di lingkungan operasional TNI AL. Dalam konteks teori Expectation States yang dikemukakan oleh Berger et al. (2022), status sosial dan jabatan seseorang berperan penting dalam membentuk ekspektasi terhadap interaksi interpersonal dan kualitas pelayanan. Prajurit dengan pangkat lebih tinggi cenderung memiliki standar yang lebih tinggi terhadap pelayanan, baik dari sisi

kompetensi tenaga medis maupun komunikasi terapeutik.

Dari aspek masa kerja, sebagian besar responden telah berdinjas lebih dari 10 tahun (70,83%), menunjukkan bahwa responden merupakan kelompok dengan pengalaman militer panjang. Masa kerja panjang sering dikaitkan dengan tingkat kedisiplinan dan orientasi terhadap hasil (performance-oriented behavior), yang juga memengaruhi cara individu menilai mutu layanan (Putri et al., 2024). Menurut Nursalam (2014), pengalaman dan masa kerja yang panjang juga berkontribusi pada kemampuan pasien dalam menilai kesesuaian antara ekspektasi dan realitas pelayanan.

Seluruh responden berjenis kelamin laki-laki (100%), yang menggambarkan komposisi khas pasien di satuan TNI AL. Homogenitas ini perlu dicatat sebagai batasan penelitian, karena tidak memungkinkan dilakukan perbandingan persepsi antar jenis kelamin. Namun, kondisi ini mencerminkan realitas empiris bahwa sebagian besar personel TNI AL aktif adalah laki-laki.

Tingkat pendidikan umum responden didominasi oleh lulusan SMA (62,50%), diikuti oleh Diploma 3 (21,88%) dan Strata 1 (8,33%). Tingkat pendidikan berpengaruh terhadap pemahaman pasien mengenai prosedur pelayanan dan cara mereka menilai komunikasi tenaga medis. Pasien dengan pendidikan lebih tinggi biasanya memiliki ekspektasi dan standar yang lebih ketat terhadap kejelasan informasi dan sikap profesional (Chen, 2022; Zaitoun et al., 2023). Menurut teori *Health Communication Competence* oleh McCroskey & Richmond (2023), tingkat literasi dan pendidikan menentukan kemampuan individu untuk menafsirkan pesan-pesan terapeutik dan membangun hubungan komunikasi efektif dengan tenaga medis.

Dengan demikian, karakteristik demografis responden menunjukkan bahwa mayoritas pasien merupakan prajurit berpengalaman, berusia produktif menengah, berpendidikan menengah, dan homogen dalam jenis kelamin. Faktor-faktor ini penting untuk dipertimbangkan dalam interpretasi hasil, karena dapat memengaruhi persepsi responden terhadap kompetensi tenaga medis dan komunikasi terapeutik, yang selanjutnya berdampak pada tingkat kepuasan pasien. Sebagaimana ditegaskan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Berry (SERVQUAL Model, 1988; diperbarui oleh Zeithaml et al., 2023), persepsi kepuasan dipengaruhi oleh interaksi antara karakteristik individu, ekspektasi awal, dan kualitas komunikasi selama pelayanan berlangsung.

Berdasarkan data penelitian, tiga variabel utama yang menjadi fokus analisis, yaitu kompetensi tenaga kesehatan, komunikasi terapeutik, dan kepuasan pasien, diukur menggunakan kuesioner berskala Likert untuk

memperoleh gambaran kuantitatif mengenai persepsi prajurit TNI Angkatan Laut yang mendapatkan pelayanan di Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo. Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk mengetahui rata-rata (mean), standar deviasi (SD), serta nilai minimum dan maksimum dari setiap variabel. Hasil pengolahan data ditampilkan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Kompetensi Tenaga Kesehatan, Komunikasi Terapeutik, dan Kepuasan Pasien Prajurit TNI AL

Variabel	Mean	SD	Min-Max
Kompetensi	63,67	8,892	44–75
Tenaga Kesehatan			
Komunikasi	58,50	7,037	41–74
Terapeutik			
Kepuasan Pasien	63,81	10,724	41–75

Rata-rata skor kompetensi tenaga kesehatan sebesar 63,67 dengan standar deviasi 8,892 menunjukkan bahwa secara umum tenaga medis dinilai memiliki kompetensi yang baik, namun terdapat variasi penilaian antarresponden. Menurut teori Spencer & Spencer (2023), kompetensi merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang secara langsung memengaruhi kinerja profesional. Dalam konteks pelayanan kesehatan militer, kompetensi tenaga medis tidak hanya mencakup kemampuan klinis, tetapi juga ketepatan dalam pengambilan keputusan, kecepatan respons terhadap kasus gawat darurat, serta kepatuhan terhadap protokol militer (Sutrisno et al., 2024).

Temuan ini sejalan dengan Kusnadi et al. (2024) yang menyebutkan bahwa tingkat kompetensi tenaga medis di fasilitas kesehatan militer berhubungan positif dengan mutu pelayanan dan keselamatan pasien. Variasi persepsi antarresponden dapat dikaitkan dengan pengalaman pelayanan yang berbeda-beda, tingkat profesionalisme tenaga medis, serta keberagaman jenis tindakan medis yang diterima oleh pasien.

Rata-rata skor komunikasi terapeutik sebesar 58,50 dengan SD 7,037 mengindikasikan bahwa tenaga medis menunjukkan kemampuan komunikasi terapeutik yang cukup baik menuju baik. Teori Peplau's Interpersonal Relations Theory (diperbarui oleh Foronda, 2023) menegaskan bahwa komunikasi terapeutik berperan penting dalam membangun hubungan saling percaya antara tenaga medis dan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pasien terhadap terapi.

Dalam konteks militer, struktur hierarki dan budaya disiplin dapat memengaruhi dinamika komunikasi. Hal ini didukung oleh temuan Al-Qahtani et al. (2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi dalam lingkungan militer cenderung formal dan hierarkis, sehingga tenaga medis perlu mengadaptasi gaya komunikasi agar tetap empatik tanpa mengabaikan etika militer. Aspek seperti empati, keterbukaan informasi, dan kemampuan

mendengarkan aktif menjadi kunci utama untuk meningkatkan hubungan terapeutik di lingkungan pelayanan militer.

Rata-rata skor kepuasan pasien sebesar 63,81 dengan SD 10,724 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien tergolong tinggi, meskipun terdapat variasi antarresponden. Menurut model SERVQUAL (Parasuraman et al., dikembangkan kembali oleh Chen et al., 2024), kepuasan pasien ditentukan oleh lima dimensi utama: *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Dalam pelayanan gigi militer, dimensi *assurance* (jaminan profesionalisme dan kepercayaan) serta *empathy* (perhatian personal) menjadi faktor dominan.

Penelitian López Hernández et al. (2023) menegaskan bahwa kepuasan pasien meningkat secara signifikan ketika tenaga medis menunjukkan kombinasi antara kompetensi teknis yang tinggi dan komunikasi empatik. Hasil serupa diperoleh oleh Jameel et al. (2025) yang menemukan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan lebih banyak dipengaruhi oleh cara dokter berinteraksi daripada hanya hasil klinis semata.

Perbedaan persepsi antarresponden dapat disebabkan oleh ekspektasi individu terhadap kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta kualitas interaksi interpersonal. Pasien dengan latar belakang militer cenderung memiliki standar tinggi terhadap efisiensi dan disiplin waktu (Tan & Lee, 2024), sehingga aspek keteraturan dan ketepatan waktu pelayanan berkontribusi besar terhadap kepuasan keseluruhan.

Secara umum, hasil ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kompetensi tenaga medis, komunikasi terapeutik, dan kepuasan pasien. Hal ini mendukung teori *Patient-Centered Care* (Epstein & Street, 2023) yang menekankan pentingnya keseimbangan antara keahlian teknis dan empati interpersonal dalam meningkatkan pengalaman pasien. Dalam konteks militer, peningkatan kepuasan dapat dicapai dengan memperkuat pelatihan komunikasi terapeutik yang adaptif terhadap budaya organisasi militer serta memperluas program peningkatan kompetensi klinis secara berkelanjutan.

Untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel bebas (kompetensi tenaga kesehatan dan komunikasi terapeutik) terhadap kepuasan pasien dilakukan uji regresi linear sederhana. Keputusan didasarkan pada perbandingan nilai t-hitung dengan t-tabel dan signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Variabel	Konstanta	t-hitung	p value
	a	b	
X <sub>1</sub>	47,954	0,249	2,047
Kompetensi			0,044
X <sub>2</sub>	28,046	0,611	4,246
Komunikasi Terapeutik			0,001

#### Komunikasi Terapeutik

Hasil regresi sederhana menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan (X<sub>1</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Y), dengan t-hitung 2,047 > t-tabel 1,985 dan p = 0,044 < 0,05. Persamaan regresi

$$Y=47,954+0,249X_1$$

Hal ini menegaskan bahwa setiap peningkatan satu satuan kompetensi tenaga kesehatan akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,249 satuan. Temuan ini sejalan dengan teori SERVQUAL yang menekankan bahwa *assurance* atau kompetensi profesional memengaruhi persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (Chen, Li, & Zhang, 2024).

Begitu pula, komunikasi terapeutik (X<sub>2</sub>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan t-hitung 4,246 > t-tabel 1,985 dan p = 0,001 < 0,05. Persamaan regresi

$$Y=28,046+0,611X_2$$

Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan komunikasi terapeutik akan meningkatkan kepuasan pasien sebesar 0,611 satuan. Meskipun pengaruhnya signifikan, kontribusi komunikasi terapeutik relatif lebih kecil dibanding kompetensi teknis, sesuai temuan López Hernández et al. (2023) yang menunjukkan kompetensi klinis merupakan prediktor utama kepuasan pasien, sementara komunikasi terapeutik berperan sebagai penguat interaksi interpersonal.

Secara keseluruhan, uji regresi sederhana menegaskan bahwa baik kompetensi tenaga kesehatan maupun komunikasi terapeutik secara parsial berkontribusi positif terhadap kepuasan pasien, mendukung pemahaman bahwa kualitas pelayanan militer bergantung pada keahlian teknis dan keterampilan interpersonal tenaga medis.

Uji selanjutnya adalah uji regresi linier berganda yang digunakan untuk menganalisis pengaruh simultan kompetensi tenaga kesehatan (X<sub>1</sub>) dan komunikasi terapeutik (X<sub>2</sub>) terhadap kepuasan pasien (Y). Hasil uji F menunjukkan signifikansi simultan kedua variabel terhadap Y.

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Konstanta		t-hitung	Sig. (p)
	(a)	(b)		
X <sub>1</sub>	22,457	0,568	3,912	0,000
Kompetensi				
X <sub>2</sub>	22,457	0,128	2,041	0,045
Komunikasi Terapeutik				
Uji F	-	-	9,617	<0,001

Persamaan regresi linier berganda:

$$Y=22,457+0,568X_1+0,128X_2$$

Hasil regresi berganda menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan (X<sub>1</sub>) dan komunikasi terapeutik (X<sub>2</sub>) secara simultan berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pasien ( $F$ -hitung 9,617 >  $F$ -tabel 3,09,  $p < 0,001$ ). Koefisien regresi  $X_1$  (0,568) lebih besar dibanding  $X_2$  (0,128), menandakan kompetensi teknis tenaga medis memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pasien dibandingkan komunikasi terapeutik.

Meskipun kontribusi komunikasi terapeutik relatif lebih kecil, variabel ini tetap signifikan dan memperkuat dampak kompetensi tenaga kesehatan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kombinasi kompetensi profesional dan komunikasi terapeutik secara bersama-sama meningkatkan kepuasan pasien, khususnya dalam konteks pelayanan militer yang menuntut disiplin, ketepatan tindakan, dan empati interpersonal (Tan & Lee, 2024; Jameel et al., 2025; Foronda, 2023).

Secara praktis, hasil regresi berganda ini menegaskan bahwa strategi peningkatan kepuasan pasien tidak hanya dapat dilakukan melalui pelatihan teknis tenaga medis, tetapi juga melalui pengembangan komunikasi terapeutik yang efektif. Dengan demikian, organisasi kesehatan militer dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan pendekatan holistik, memperhatikan kompetensi klinis dan kemampuan interpersonal secara bersamaan.

Penelitian ini menggunakan serangkaian uji korelasi untuk mengeksplorasi hubungan antara variabel kompetensi tenaga kesehatan ( $X_1$ ), komunikasi terapeutik ( $X_2$ ), dan kepuasan pasien ( $Y$ ) pada poli gigi Rumkital dr. Oepomo. Analisis yang dilakukan meliputi: koefisien korelasi sederhana, koefisien determinasi, koefisien korelasi berganda, dan uji beta untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel secara parsial maupun simultan.

Uji koefisien korelasi sederhana dilakukan untuk mengetahui arah dan kekuatan hubungan antara variabel bebas ( $X$ ) dan variabel terikat ( $Y$ ). Nilai korelasi ( $r$ ) berkisar antara -1 hingga 1, di mana  $r$  positif menunjukkan hubungan searah dan  $r$  negatif menunjukkan hubungan berlawanan arah.

Tabel 5. Koefisien Korelasi  $X_1$  terhadap  $Y$  dan Koefisien Korelasi  $X_2$  terhadap  $Y$

Variabel	$r$	Sig. (p)	Kesimpulan
$X_1$ Kompetensi → Y kepuasan	0,292	0,003	Positif & Signifikan
$X_2$ Komunikasi Terapeutik → Y kepuasan	0,224	0,022	Positif & Signifikan

Nilai korelasi  $r = 0,292$  menunjukkan adanya hubungan positif yang lemah hingga sedang antara kompetensi tenaga kesehatan dan kepuasan pasien. Nilai signifikansi  $p = 0,003 < 0,05$  menegaskan hubungan ini signifikan secara statistik. Artinya, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan berasosiasi dengan peningkatan kesejahteraan

personel, termasuk dalam menurunkan risiko trauma akustik. Hasil ini sejalan dengan temuan Foronda (2023) yang menyatakan bahwa kompetensi profesional berperan penting dalam kualitas pelayanan dan keselamatan personel.

Nilai korelasi  $r = 0,224$  menunjukkan hubungan positif yang lemah antara komunikasi terapeutik dan kepuasan pasien, dengan signifikansi  $p = 0,022 < 0,05$ . Artinya, peningkatan kualitas komunikasi terapeutik berhubungan dengan peningkatan kepuasan pasien. Temuan ini mendukung teori komunikasi kesehatan yang menyatakan bahwa interaksi efektif tenaga medis berperan dalam mencegah risiko stres dan trauma (Jameel et al., 2025).

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) mengukur proporsi variasi variabel terikat yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas.

Tabel 6. Koefisien Determinasi  $X_1$  terhadap  $Y$  dan Koefisien Determinasi  $X_2$  terhadap  $Y$

Variabel	$R^2$	Percentase (%)	Kesimpulan
$X_1$ Kompetensi → Y Kepuasan pasien	0,085	8,5%	Pengaruh lemah
$X_2$ Komunikasi Terapeutik → Y Kepuasan pasien	0,050	5%	Pengaruh lemah

Nilai  $R^2 = 0,085$  berarti kompetensi tenaga kesehatan menjelaskan 8,5% variasi kepuasan pasien, sedangkan 91,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pola hidup, lingkungan kerja, dan kompetensi. Nilai  $R^2 = 0,050$  menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik hanya menjelaskan 5% variasi kepuasan pasien, sehingga sebagian besar dipengaruhi faktor eksternal lainnya. Hasil ini menegaskan perlunya intervensi multidimensi untuk mengurangi risiko kepuasan pasien pada personel militer.

Uji korelasi berganda digunakan untuk mengetahui hubungan simultan variabel bebas ( $X_1$  dan  $X_2$ ) terhadap variabel terikat ( $Y$ ).

Tabel 7. Koefisien Korelasi Berganda ( $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$ )

Variabel Bebas	R	$R^2$	Sig. F Change
$X_1$ & $X_2$ → Y Kepuasan pasien	0,308	0,095	0,006

Nilai  $R = 0,308$  menunjukkan korelasi positif sedang antara kompetensi tenaga kesehatan dan komunikasi terapeutik secara simultan terhadap kepuasan pasien.  $R^2 = 0,095$  menandakan kedua variabel menjelaskan 9,5% variasi kepuasan pasien, sedangkan sisanya 90,5% dipengaruhi faktor lain. Nilai Sig. F Change = 0,006 < 0,05 menegaskan hubungan simultan signifikan. Dengan kata lain, kompetensi tenaga kesehatan dan komunikasi terapeutik secara bersama-sama berperan menurunkan kepuasan pasien personel.

Uji Beta dilakukan untuk menilai pengaruh relatif masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 8. Hasil Uji Beta

Variabel Bebas	Beta	Kesimpulan
X <sub>1</sub> Kompetensi Tenaga Kesehatan	0,431	Dominan dan Signifikan
X <sub>2</sub> Komunikasi Terapeutik	0,081	Signifikan, pengaruh lebih kecil

Koefisien Beta menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien dibanding komunikasi terapeutik ( $X_2$ ). Artinya, peningkatan kompetensi tenaga kesehatan merupakan faktor utama yang dapat menurunkan risiko kepuasan pasien, sedangkan komunikasi terapeutik berperan sebagai pendukung. Temuan ini konsisten dengan prinsip manajemen risiko di lingkungan militer, di mana faktor teknis dan prosedural memiliki dampak lebih langsung terhadap keselamatan personel dibandingkan faktor interpersonal (Tan & Lee, 2024).

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kompetensi tenaga medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien prajurit TNI Angkatan Laut di Poli Gigi Rumkital dr. Oepomo. Semakin tinggi kompetensi tenaga medis dalam hal pengetahuan, keterampilan klinis, dan etika profesional, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Hal ini menegaskan bahwa kompetensi teknis merupakan faktor utama dalam membentuk persepsi positif pasien.
2. Komunikasi terapeutik berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, meskipun pengaruhnya lebih moderat dibandingkan kompetensi teknis. Interaksi yang efektif, empatik, dan jelas antara tenaga medis dan pasien mampu meningkatkan rasa percaya diri pasien, mengurangi kecemasan, dan memperkuat kepuasan terhadap pelayanan.
3. Kombinasi kompetensi tenaga medis dan komunikasi terapeutik secara bersama-sama memperkuat kepuasan pasien, meskipun kontribusinya terhadap variasi kepuasan pasien relatif kecil. Temuan ini menunjukkan bahwa selain kompetensi dan komunikasi, faktor lain seperti fasilitas, pengalaman pribadi pasien, dan kondisi lingkungan militer juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan.
4. Implikasi temuan penelitian adalah perlunya peningkatan program pelatihan tenaga medis, baik dari aspek kompetensi teknis maupun kemampuan komunikasi terapeutik, dengan

mempertimbangkan karakteristik dan kultur organisasi militer. Peningkatan keduanya secara simultan diharapkan dapat memaksimalkan kepuasan pasien serta mendukung keberhasilan pelayanan kesehatan di lingkungan militer.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya sinergi antara kompetensi profesional dan komunikasi terapeutik sebagai faktor kunci dalam membangun kepuasan pasien di rumah sakit militer, sekaligus memberikan dasar empiris bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan berbasis kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qahtani, A., Al-Saadi, S., dan Al-Harbi, F. 2023. *Communication Dynamics in Military Healthcare: A Review*. Riyadh: King Saud University Press.
- Alshammari, F., Alotaibi, H., dan Alghamdi, R. 2023. Patient Age and Perception of Healthcare Quality in Military Settings. *Journal of Military Medicine*, 188(4): 220–228.
- Berger, J., Conner, T., dan Fiske, S. 2022. *Expectation States Theory and Social Hierarchies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Chen, L., Li, X., dan Zhang, Y. 2024. The Role of Assurance in Patient Satisfaction in Dental Services. *International Journal of Healthcare Quality Assurance*, 37(1): 55–68.
- Chen, Y. 2022. Patient Education and Communication in Clinical Settings. *Journal of Health Communication*, 27(2): 103–114.
- Creswell, J.W., dan Creswell, J.D. 2018. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 5th ed. Los Angeles: SAGE Publications.
- Dalatony, S., Mahendra, R., dan Wulandari, P. 2023. Kepuasan Pasien sebagai Indikator Mutu Layanan Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 12(2): 45–56.
- Dewi, R., dan Sutanto, H. 2023. Pengaruh Usia terhadap Persepsi Pasien dalam Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(1): 23–32.
- Epstein, R.M., dan Street, R.L. 2023. *Patient-Centered Care: A Guide to Practice*. 2nd ed. New York: Oxford University Press.
- Etikan, I., dan Bala, K. 2017. Sampling and Sample Size Determination in Quantitative Research. *Biometrics & Biostatistics International Journal*, 5(6): 00149.
- Ferreira, L., Silva, M., dan Oliveira, A. 2023. Patient Satisfaction as a Measure of

- Healthcare Quality. *International Journal of Health Services*, 53(1): 12–27.
- Foronda, C. 2023. Revisiting Peplau's Interpersonal Relations Theory in Modern Healthcare. *Nursing Theory Today*, 18(2): 77–88.
- Ho, R. 2024. Effective Therapeutic Communication in Dentistry. *Journal of Dental Practice*, 15(3): 101–110.
- Jameel, S., Khan, A., dan Malik, R. 2025. Relationship Between Communication and Patient Satisfaction in Military Hospitals. *Military Medicine Journal*, 190(2): 145–155.
- Kotha, S., Reddy, P., dan Sharma, V. 2023. Patient Anxiety and Dental Care: The Role of Clinician Competence. *Journal of Clinical Dentistry*, 35(4): 211–220.
- Kusnadi, T., Santoso, H., dan Pratama, A. 2024. Kompetensi Tenaga Medis dan Kualitas Pelayanan Kesehatan Militer. *Jurnal Kesehatan Militer*, 9(1): 33–44.
- López Hernández, M., García, R., dan Pérez, J. 2023. Clinical Competence and Patient Satisfaction: Evidence from Dental Services. *Journal of Health Psychology*, 28(6): 987–998.
- McCroskey, J.C., dan Richmond, V.P. 2023. *Health Communication Competence*. 3rd ed. New York: Routledge.
- Nursalam. 2014. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi dalam Praktik Klinis*. Jakarta: Salemba Medika.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., dan Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1): 12–40.
- Putri, D., Hartono, S., dan Lestari, N. 2024. Pengaruh Masa Kerja terhadap Persepsi Mutu Layanan. *Jurnal Psikologi Militer*, 10(2): 55–64.
- Salim, S., Ahmed, F., dan Khan, M. 2023. Empathy and Patient Compliance in Healthcare Settings. *International Journal of Patient Experience*, 10: 1–10.
- Sharkiya, F., Al-Rawi, M., dan Hassan, K. 2023. Communication Quality and Patient Satisfaction in Military Dental Clinics. *Journal of Military Dentistry*, 11(3): 77–85.
- StatPearls. 2023. Therapeutic Communication in Clinical Practice. Treasure Island, FL: StatPearls Publishing.
- Sutrisno, H., Wijaya, R., dan Nugroho, T. 2024. Kompetensi Klinis Tenaga Medis dalam Pelayanan Militer. *Jurnal Kesehatan Militer*, 9(2): 77–88.
- Tan, L., dan Lee, C. 2024. Patient Satisfaction in Military Hospitals: Efficiency and Discipline Factors. *Journal of Military Healthcare Management*, 12(1): 45–57.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., dan Grempler, D.D. 2023. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York: McGraw-Hill Education.
- Zaitoun, H., Al-Mutairi, F., dan Al-Farsi, S. 2023. Education Level and Patient Perception in Dental Clinics. *Journal of Health Education Research*, 38(3): 211–223.