

Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Poli Gigi terhadap Kesiapan Tempur Prajurit Pasmar 2

Achmad Nugroho¹, Juli Herman², Muhammad Irfan Ilmi³

Sekolah Staff dan Komando Angkatan Laut, Indonesia

achmad.nugroho.dik63@gmail.com

Submitted: 13th January 2025 | **Edited:** 25th March 2025 | **Issued:** 01st April 2025

Cited on: Nugroho, A., Herman, J., & Ilmi, M. I. (2025). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Poli Gigi terhadap Kesiapan Tempur Prajurit Pasmar 2. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 548-556.

ABSTRACT

The Marine Corps is tasked with developing the strength and operational readiness of its units and fostering maritime potential into a force for sea defense and security under the Chief of Naval Staff's responsibility. This study aims to analyze the impact of service quality and dental clinic facilities at on the combat readiness of Pasmar 2 personnel. Using a quantitative approach with a descriptive method, the research involved 98 respondents selected from a total population of 7,461 personnel. Data was collected through questionnaires designed to assess respondents' perceptions of the service quality and dental clinic facilities and their impact on combat readiness. The independent variables include service quality and the completeness of dental clinic facilities, while the dependent variable is the combat readiness of personnel. Data analysis was conducted using SPSS version 27, covering validity tests, reliability tests, and regression analysis. The results indicate that both service quality and dental clinic facilities significantly affect personnel's combat readiness, both individually (partial) and collectively (simultaneous). Key influencing factors include the availability of specialist medical staff, adequate medical equipment, and the efficiency of dental health care processes.

Keywords: Service, Dental Polyclinic Facilities, Combat Readness

PENDAHULUAN

Korps Marinir mempunyai tugas untuk melaksanakan pembinaan kekuatan dan kesiapan operasi satuan-satuan Marinir serta membina potensi maritim menjadi kekuatan pertahanan dan keamanan matra laut yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Staf Angkatan Laut. Dalam rangka melaksanakan pembinaan dan penyiapan kesiapan tempur personel Korps Marinir, perlu terus dilaksanakan pembinaan prajurit, material, latihan, kekuatan, profesionalisme dan khususnya kesehatan prajurit. Hal ini dikarenakan bahwa faktor kesehatan prajurit merupakan komponen terpenting dalam pembinaan dan kesiapan tempur Korps Marinir. Beberapa komponen kesehatan prajurit salah satunya adalah kesehatan gigi, hal ini dikarenakan permasalahan gigi memberikan dampak yang besar bagi personel dalam beraktifitas diantaranya kemampuan makan, berkomunikasi dan bahkan menyebabkan terganggunya konsentrasi atau fokus.

Rumah Sakit Marinir merupakan rumah sakit yang melaksanakan Uji Pemeriksaan Kesehatan (Urikses) rutin prajurit Pasmar 2 setiap tahun dengan jumlah kurang lebih 7461 prajurit Pasmar 2. Poli gigi yang baik, dapat memberikan perawatan yang tepat, berkualitas, dan paripurna. Pada saat ini poli gigi memiliki dua belas personil yang terdiri

dari dua dokter gigi yang kesehariannya menempati Balai Pengobatan, dua dokter gigi tersebut secara bergantian mengisi poli gigi, satu diantara dokter gigi telah memasuki masa pensiun. Satu dokter gigi spesialis konservasi gigi, satu dokter gigi spesialis periodonsia, enamperawat gigi, empat dari mereka bekerja di poli gigi, dua personil perawat gigi kesehariannya di luar poli gigi, dan dua tekniker gigi. Belum terpenuhinya dokter gigi dan dokter gigi spesialis, terutama spesialis bedah mulut, di memiliki beberapa konsekuensi, diantaranya: pelayanan kesehatan gigi kurang maksimal, beban kerja dokter gigi semakin meningkat, hal ini berdampak pada kualitas pelayanan, salah satunya adalah penundaan perawatan gigi. Dengan komposisi tersebut di atas, pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan poli gigi tidak dapat dilaksanakan secara maksimal.

Selain pelayanan, di poli gigi terdapat faktor lain yang mempengaruhi kesiapan tempur prajurit Pasmar 2, yaitu fasilitas poli gigi yang mencakup peralatan yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan kondisi yang terjadi saat ini, belum adanya sarana dan prasarana pelayanan poli gigi spesialis yang memadai serta alat-alat pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh dokter gigi dan dokter gigi spesialis yang dapat memberikan dampak pada pelayanan kesehatan khususnya kesehatan gigi prajurit Pasmar 2 di poli gigi yang dapat mempengaruhi kesiapan tempur prajurit Pasmar 2.

LANDASAN TEORI

Teori Konsep Kualitas Pelayanan Berdasar SERVQUAL

Kualitas pelayanan merupakan upaya sistematis untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui penyampaian layanan yang efektif dan efisien. Menurut Chen dan Wang (2024), kualitas pelayanan adalah kombinasi dari efisiensi operasional, kemudahan akses, dan interaksi yang memuaskan antara penyedia layanan dan pelanggan. Mereka menekankan bahwa faktor emosional dan personalisasi layanan menjadi semakin penting dalam membangun persepsi kualitas pelayanan yang tinggi di mata pelanggan. Konsep ini sejalan dengan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mengidentifikasi lima dimensi utama kualitas layanan: keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman et al., 1988 dalam Kotler & Keller, 2016). Model ini berfokus pada kesenjangan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Kesenjangan ini dapat terjadi karena perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima, yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami dan mengelola kualitas pelayanan guna menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan berkesan.

Teori Kepuasan Pasien

Kepuasan pelanggan adalah kondisi di mana keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan terpenuhi, yang tercermin dalam evaluasi positif terhadap produk atau layanan yang diterima (Syah Safrianto, 2023). Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan konsumen dapat diukur dengan membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapan konsumen; jika kinerja lebih rendah dari harapan, pelanggan akan merasa tidak puas atau bahkan kecewa. Pengukuran kepuasan pelanggan sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan, baik dari segi efisiensi maupun efektivitas. Jika pelanggan merasa tidak puas dengan layanan yang diberikan, maka dapat dipastikan bahwa layanan tersebut tidak efektif dan tidak efisien (Firnanda & Prapanca, 2024). Untuk itu, perusahaan perlu memahami dan mengelola kualitas layanan guna menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan berkesan.

Teori Atribusi

Teori atribusi pertama kali diperkenalkan oleh Fritz Heider pada tahun 1958 dan menjadi dasar dalam memahami bagaimana individu menafsirkan penyebab dari perilaku, baik milik sendiri maupun orang lain. Menurut teori ini, perilaku seseorang dipengaruhi oleh dua sumber utama: faktor internal (disposisional), yang mencakup karakteristik pribadi seperti motivasi, kepribadian, dan sikap; serta faktor eksternal (situasional), yang meliputi kondisi lingkungan, tekanan sosial, atau keadaan tertentu yang memengaruhi tindakan seseorang. Dalam perkembangannya, teori atribusi terus mengalami penyempurnaan, salah satunya melalui kontribusi Bernard Weiner (2020), yang menambahkan dimensi stabilitas dan kendali sebagai faktor penting dalam proses atribusi. Konsep ini sangat relevan dalam konteks kesiapan individu dalam menghadapi dunia kerja atau pembelajaran, karena persepsi terhadap kemampuan diri dan lingkungan akan menentukan tingkat kesiapan seseorang. Kesiapan sendiri dapat dipahami sebagai suatu kondisi di mana individu memiliki pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk menjalankan suatu tugas atau peran secara optimal (Yuliani & Rachmawati, 2022). Oleh karena itu, pemahaman terhadap faktor atribusi menjadi penting untuk mengevaluasi dan mengembangkan kesiapan individu dalam berbagai konteks kehidupan, termasuk pendidikan dan dunia kerja.

Teori Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kotler dan Keller (2016) mengidentifikasi lima dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu: (1) Reliability (keandalan), yang mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat; (2) Responsiveness (ketanggapan), yang menunjukkan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan yang cepat; (3) Assurance (jaminan), yang mencakup pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk meyakinkan pelanggan tentang kompetensi perusahaan dalam memberikan layanan yang aman dan terpercaya; (4) Empathy (empati), yang melibatkan kemampuan perusahaan untuk memberikan perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan; dan (5) Tangibles (bukti fisik), yang mencerminkan penampilan fasilitas fisik, peralatan, staf, dan materi komunikasi yang mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Sementara itu, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik harus memenuhi standar pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Teori Fasilitas

Fasilitas dalam konteks pelayanan jasa memiliki peran penting sebagai elemen pendukung kenyamanan, efisiensi, dan efektivitas dalam proses interaksi antara penyedia jasa dan konsumen. Menurut Kotler dan Keller (2016), fasilitas mencakup seluruh peralatan fisik atau lingkungan yang disediakan oleh penyedia jasa dengan tujuan utama meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan selama mereka menggunakan layanan yang ditawarkan. Ini mencakup aspek-aspek seperti ruang tunggu, kebersihan

ruangan, kelengkapan alat, serta aksesibilitas fisik terhadap layanan. Sementara itu, Daradjat (2021) menegaskan bahwa fasilitas meliputi semua sarana dan prasarana yang tersedia, baik berupa benda fisik maupun sistem pendukung, yang berfungsi untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Dalam praktiknya, fasilitas tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga mencerminkan kualitas layanan secara keseluruhan dan dapat memengaruhi persepsi serta kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, pemeliharaan dan pengelolaan fasilitas yang baik menjadi aspek krusial dalam manajemen mutu layanan, baik di sektor publik maupun swasta.

Teori Kesiapan

Kesiapan (readiness) dalam konteks psikologi dan perilaku manusia merujuk pada kemauan dan kemampuan individu untuk terlibat secara penuh dalam situasi yang dihadapi, serta merespons dengan spontan terhadap peluang atau tantangan yang tak terduga (Kamus Psikologi, 2021). Robert Holden (2020) mengemukakan bahwa kesiapan mencerminkan kesiapan mental dan fisik seseorang untuk menghadapi perubahan, serta kesiapan untuk mengambil kesempatan dan bertindak secara proaktif dalam berbagai situasi. Dalam hal ini, kesiapan bukan hanya soal kesiapan fisik, tetapi juga kesiapan emosional dan kognitif untuk terlibat sepenuhnya dalam proses atau kegiatan yang sedang berlangsung. Sementara itu, dalam Kamus Psikologi, terdapat dua pengertian utama mengenai kesiapan kerja. Pertama, kesiapan kerja dilihat sebagai kondisi siap siaga untuk memberikan respons atau tanggapan yang tepat dalam situasi tertentu. Kedua, kesiapan kerja juga merujuk pada tingkat perkembangan kedewasaan atau kematangan seseorang, yang memungkinkan individu tersebut untuk menerapkan keterampilan atau praktik yang telah dipelajari dengan efektif dan efisien. Dalam konteks ini, kesiapan kerja tidak hanya mencakup pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga kesiapan mental dan emosional untuk menghadapi tantangan di tempat kerja. Kedua pengertian ini saling terkait, karena kedewasaan dan kematangan seseorang sangat mempengaruhi kemampuannya untuk merespons berbagai situasi yang mungkin muncul di dunia kerja.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada saat ini. Data yang digunakan berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan statistik. Metode kuantitatif memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan antar variabel melalui analisis statistik yang ketat. Peneliti melakukan pengukuran dan observasi untuk menguji teori tertentu, menghasilkan data objektif melalui observasi dan pengukuran empiris. Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian menjadi pedoman penting dalam menginterpretasi data yang diperoleh untuk memastikan keakuratan hasil penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Prajurit Pasmal 2 Korps Marinir sejumlah 7461 personil. Berdasarkan Surat Danpasmar 2 tentang Laporan Kekuatan Personel militer Pasmal 2 Bulan Maret Tahun 2024 Nomor: R/390/III/2024 Sidoarjo 14 Maret 2024. dari hasil penghitungan diperoleh bahwa untuk populasi sebanyak 7461 responden dengan tingkat kepercayaan 10% adalah sebanyak 98,59 orang dibulatkan menjadi 98 responden. Adapun kriteria inklusi antara lain:

1. Sampel harus terdiri dari prajurit Pasmal 2
2. Prajurit dalam rentang usia 20-40 tahun

3. Prajurit yang telah bertugas di Pasmar 2 minimal diatas 1 tahun.
4. Prajurit yang telah menggunakan pelayanan an fasilitas poli gigi di minimal 6 bulan terakhir.

Untuk kriteria eksklusi antara lain:

1. Prajurit yang bukan anggota Pasmar 2
2. Pranjurit yang berusia diatas 40 tahun
3. Prajurit yang bertugas di Pasmar 2 kurang dari 1 tahun
4. Prajurit yang tidak menggunakan pelayanan dan faslitas dpoli gigi di kurang dari 6 bulan.

Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah mengumpulkan data primer dan data sekunder, dimana data primer dilakukan dengan penyebaran kuisisioner sebagai penelitian yaitu prajurit Pasmar 2 dengan metode kuesioner. Sedangkan data sekunder didapatkan dari studi kepustakaan dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian. Pada penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan penghitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Data dalam penelitian ini dianalisa dengan menggunakan program computer SPSS 27.

Metode Analisis Data

Adapun teknik anlisis data yang digunakan dalam penelitian ini memakai teknik uji regresi linier berganda, meliputi uji validitas yang digunakan untuk mengetahui pertanyaan yang diajukan mempunyai nilai valid atau tidak. Uji reliabilitas yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten. Uji normalitas yang digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji Multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable independen. Uji heteroskedastisitas yang digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksaman varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

HASIL PENELITIAN

Uji Validitas Pelayanan

Dari hasil uji pilot test validitas seluruh pernyataan pada variabel pelayanan dinyatakan valid, rhitung > rtabel didapat nilai(rtabel 0,374). Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan untuk pernyataan variable pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya. Dari hasil uji validitas seluruh pernyataan pada variable pelayanan dinyatakan valid. Karena rhitung > rtabel didapat nilai(rtabel 0,199), sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan untuk pernyataan variable pelayanan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

Uji Validitas Fasilitas Poli Gigi

Dari hasil uji pilot test untuk variabel fasilitas poli gigi dinyatakan valid karena rhitung > rtabel didapat nilai (rtabel 0,374). Sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan untuk pernyataan variable fasilitas poli gigi dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya. Peneliti melakukan uji validitas untuk variabel fasilitas poli gigi dinyatakan bahwa seluruh pernyataan valid, karena rhitung > rtabel didapat nilai (rtabel 0,199), sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan untuk pernyataan variable fasilitas poli gigi dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

Uji Validitas Kesiapan Tempur

Dari hasil uji pilot test untuk variabel kesiapan tempur seluruh pernyataan dinyatakan valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ didapat nilai ($r_{tabel} 0,374$), kecuali pernyataan 7, sehingga item tersebut dapat disimpulkan tidak diikutsertakan dalam pengolahan selanjutnya. Peneliti melakukan uji validitas untuk variabel kesiapan tempur dinyatakan bahwa seluruh pernyataannya valid karena $r_{hitung} > r_{tabel}$ didapat nilai ($r_{tabel} 0,199$), sehingga dapat disimpulkan secara keseluruhan untuk pernyataan variabel kesiapan tempur dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk proses selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Setelah dihitung dengan bantuan program SPSS 27.0 for windows untuk variabel pelayanan diperoleh nilai $\alpha = 0,963$, untuk variabel fasilitas poli gigi diperoleh nilai $\alpha = 0,834$, untuk variabel kesiapan tempur diperoleh nilai $\alpha = 0,822$. Nilai tersebut lebih besar dari 0,60 ($0,822 > 0,60$) sehingga dapat disimpulkan bahwa butir-butir pernyataan pada variabel-variabel tersebut dapat dipercaya dan dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Normalitas

Diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) atau nilai signifikan sebesar 0,200. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 yang artinya data terdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Diketahui bahwa nilai signifikansinya untuk variabel pelayanan dan fasilitas poli gigi lebih besar dari 5 % (0,05), yaitu untuk pelayanan 0,271 dan untuk fasilitas poli gigi 0,706. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan variabel X nilai residualnya, maka penelitian ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Uji Multikolinearitas

Diketahui bahwa tolerance sebesar 0,976, dapat diketahui bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,1. Untuk variabel pelayanan dan fasilitas poli gigi mempunyai nilai VIF di bawah angka 10 yaitu 1,025. Pengambilan keputusan berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada seluruh variabel bebas dalam penelitian ini, diperoleh hasil seluruh variabel tersebut memiliki toleransi lebih dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa antar variabel bebas pada model regresi ini tidak terdapat adanya Multikolinieritas.

Uji Autokorelasi

Diketahui nilai DW 2,015, selanjutnya nilai DW dibandingkan dengan nilai tabel signifikansi 5% dengan jumlah sampel 98 dan jumlah variabel independen 2 ($K=2$) maka didapat nilai dL yaitu 1,629 dan nilai dU yaitu 1,712. Nilai DW 2,015 lebih besar dari batas atas (dU) yakni 1,712, dengan ini dapat $(4-dU) - 1,712 = 2,288$. Karena nilai DW adalah 2,015 berada pada daerah antara dU dan $4-dU$ ($1,712 < 2,015 < 2,288$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

Uji Secara Parsial (Uji t)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kesiapan tempur, dengan nilai t-hitung masing-masing sebesar 9,324 dan 4,555, yang keduanya lebih besar dari t-tabel 1,661. Hal ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan dan kesiapan individu. Penelitian oleh Widyastuti et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja medis berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, yang dapat diartikan sebagai kesiapan dalam konteks pelayanan kesehatan.

Selain itu, fasilitas yang memadai juga berkontribusi terhadap kesiapan tempur. Penelitian oleh Kridaningsih dan Ghozali (2023) menemukan bahwa kelengkapan fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan. Demikian pula, penelitian oleh Kabanga et al. (2023) menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan yang baik meningkatkan kepuasan pasien di unit kesehatan militer. Fasilitas yang baik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung kesiapan individu dalam menjalankan tugas.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini konsisten dengan teori dan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dapat meningkatkan kesiapan tempur. Oleh karena itu, penting bagi institusi terkait untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas guna memastikan kesiapan individu dalam menghadapi tantangan.

Uji Secara Simultan (Uji f)

Berdasarkan hasil analisis uji F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 61,895 yang jauh lebih besar daripada nilai Ftabel sebesar 2,70, dengan derajat kebebasan (df) = 94 (hasil dari $n - k - 1 = 98 - 3 - 1$). Selain itu, nilai signifikansi $< 0,05$ semakin memperkuat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan dan fasilitas poli gigi secara simultan terhadap kesiapan tempur. Dengan demikian, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_3) diterima.

Hasil ini sejalan dengan teori manajemen pelayanan publik yang menyatakan bahwa kombinasi antara pelayanan berkualitas dan fasilitas yang memadai mampu meningkatkan efisiensi serta kesiapan individu atau kelompok dalam menjalankan tugas, termasuk kesiapan tempur dalam konteks militer atau pelayanan strategis. Penelitian oleh Pramudyo & Faiturohmi (2021) juga menyebutkan bahwa pelayanan kesehatan yang cepat dan dukungan fasilitas lengkap memiliki korelasi yang signifikan terhadap kesiapan personel dalam lingkungan kerja berisiko tinggi.

Selain itu, studi oleh Prasetyo et al. (2021) menunjukkan bahwa ketika kedua variabel (pelayanan dan fasilitas) dioptimalkan secara bersamaan, maka dampak positif terhadap kesiapan kerja akan lebih kuat dibandingkan jika masing-masing hanya ditingkatkan secara terpisah. Ini mendukung hasil penelitian Anda bahwa secara simultan, kedua variabel tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap kesiapan tempur.

Koefisien Korelasi (R) dan Koefisien Determinasi (R²)

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,566 mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel bebas, yaitu pelayanan dan fasilitas poli gigi, dengan variabel terikat, yakni kesiapan tempur. Koefisien ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan serta kelengkapan fasilitas poli gigi memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan kesiapan tempur. Semakin baik pelayanan dan fasilitas yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula kesiapan tempur personel, karena kesehatan dan kenyamanan menjadi salah satu aspek pendukung utama dalam kesiapan fisik dan mental.

Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 memperkuat temuan tersebut. Nilai ini mengandung makna bahwa sebesar 57,7% variasi dalam kesiapan tempur dapat dijelaskan oleh faktor pelayanan dan fasilitas poli gigi. Artinya, kedua variabel tersebut berperan penting dalam menjelaskan kondisi kesiapan tempur, baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini mencerminkan bahwa intervensi atau peningkatan dalam sektor pelayanan dan fasilitas kesehatan, khususnya di poli gigi, bisa menjadi salah satu strategi efektif untuk meningkatkan kesiapan personel dalam melaksanakan tugas-tugas operasional.

Namun demikian, masih terdapat 42,3% faktor lain yang memengaruhi kesiapan tempur dan tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa mencakup aspek psikologis, pola latihan militer, dukungan sosial, motivasi kerja, bahkan kepemimpinan dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, meskipun pelayanan dan fasilitas poli gigi merupakan komponen penting, pendekatan yang lebih holistik dan komprehensif tetap diperlukan untuk memahami dan meningkatkan kesiapan tempur secara menyeluruh. Temuan ini bisa menjadi pijakan awal bagi penelitian lanjutan untuk menggali faktor-faktor lain yang berkontribusi terhadap kesiapan personel.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari data yang didapatkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap rumusan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kesiapan Tempur Prajurit Pasmarsud 2
Pelayanan poli gigi yang berkualitas berperan penting dalam mendukung kesiapan tempur prajurit Pasmarsud 2. Kualitas pelayanan tidak hanya sekedar memberikan perawatan medis, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti reliabilitas, ketanggapan, dan empati dari tenaga medis. Reliabilitas memastikan bahwa prajurit mendapatkan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan setiap kali mereka membutuhkan perawatan. Ketanggapan menunjukkan kecepatan dan kesiapan petugas dalam merespon kebutuhan prajurit, yang sangat penting mengingat waktu yang terbatas dalam persiapan operasi militer. Selain itu, empati menjadi faktor krusial dalam menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung, sehingga prajurit merasa dihargai dan dipahami.
2. Pengaruh Fasilitas Poli Gigi Terhadap Kesiapan Tempur Prajurit Pasmarsud 2
Fasilitas yang memadai di poli gigi memainkan peran penting dalam memastikan kesiapan tempur prajurit Pasmarsud 2. Ketersediaan peralatan medis yang lengkap memungkinkan pelaksanaan prosedur diagnosis dan perawatan yang lebih akurat dan cepat, sehingga mempercepat proses pemulihan prajurit. Selain itu, ruang pelayanan menjalani perawatan tanpa tekanan atau ketidaknyamanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan kesehatan. Dengan fasilitas yang memadai, waktu tunggu dapat diminimalkan, sehingga prajurit dapat segera kembali menjalankan tugas-tugas operasionalnya. Efisiensi dalam pelayanan ini tidak hanya mendukung kesehatan fisik, tetapi juga menjaga kondisi mental prajurit, yang merupakan faktor krusial dalam kesiapan mereka untuk bertugas di lapangan.
3. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Poli Gigi Terhadap Kesiapan Tempur Prajurit Pasmarsud 2
Secara simultan, pelayanan dan fasilitas poli gigi memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat terhadap kesiapan tempur prajurit Pasmarsud 2. Pelayanan yang profesional, responsif, dan penuh empati, jika dipadukan dengan fasilitas yang modern dan memadai, menciptakan sinergi yang mampu mendukung kesehatan prajurit secara holistik. Dalam konteks operasional militer, prajurit yang sehat secara fisik dan mental akan memiliki kemampuan yang lebih optimal untuk melaksanakan tugas-tugas strategis. Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan modernisasi fasilitas tidak hanya memberikan dampak jangka pendek berupa perbaikan kesehatan individu, tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional secara keseluruhan. Dengan demikian, investasi dalam kedua aspek ini, baik melalui pelatihan tenaga medis maupun

penyediaan peralatan medis canggih, sangat penting untuk memastikan kesiapan prajurit dalam menghadapi tantangan di medan tempur.

DAFTAR PUSTAKA

- Chen, Y., & Wang, X. (2024). *The Role of Emotional and Personalized Service in Enhancing Service Quality Perception*. *Journal of Service Management*, 35(2), 123-145.
- Daradjat, A. A. (2021). *Manajemen Sarana dan Prasarana Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Firnanda, R. A., & Prapanca, D. (2024). Enhancing Customer Satisfaction in Indonesia Through Brand Image, Price, and Service Quality. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 19(2). <https://doi.org/10.21070/ijler.v19i2.1059>
- Heider, F. (1958). *The Psychology of Interpersonal Relations*. Wiley.
- Holden, R. (2020). *The Psychology of Readiness: How to Prepare for Unexpected Opportunities*. Wiley.
- Kabanga, A., Yusri, R., & Prasetya, I. (2023). Pengaruh Kualitas Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Unit Kesehatan Militer. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 6(1), 54–62.
- Kamus Psikologi. (2021). *Kesiapan Kerja dan Perkembangan Individu*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2003).
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kridaningsih, M. D., & Ghozali, M. I. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan. *Manajemen Mitra Mahasiswa (MMJ)*, 3(2), 89–96.
- 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.
- Pramudyo, A., & Faiturohmi, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Tempel I Sleman. *Prima Ekonomika*, 11(2), 82–99.
- Prasetyo, M. D., Susanto, S., & Maharani, B. D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(1), 23–32. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i1.427>
- Syah Safrianto, A. (2023). Customer Satisfaction and Product Quality as Intervening Variables. *International Journal of Economics and Management Research*, 2(3), 200–208. <https://doi.org/10.55606/ijemr.v2i3.142>
- Weiner, B. (2020). *A theory of motivation for some classroom experiences*. *Journal of Educational Psychology*, 112(4), 604–615. <https://doi.org/10.1037/edu0000380>
- Widyastuti, S., Santoso, B., & Harahap, D. A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Medis Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Manajemen Bisnis dan Terapan (JIMBA)*, 4(1), 27–34.
- Yuliani, S., & Rachmawati, D. (2022). Kesiapan Kerja Mahasiswa Ditinjau dari Kompetensi dan Penguasaan Soft Skills. *Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran*, 29(1), 45–55. <https://doi.org/10.32502/jpp.v29i1.5025>