

Pengalaman komunikasi terapeutik: Studi fenomenologi pada fisioterapis militer

Ihat Mufliha¹, Susanne Dida², Saleha Rodiah³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

Submitted: February 2026, Revised: March 2026, Accepted: April 2026, Published: April 2026

ABSTRAK

Latar Belakang: Komunikasi terapeutik merupakan komponen penting dalam pelayanan kesehatan karena berperan dalam membangun kepercayaan, meningkatkan keterlibatan pasien, serta mendukung keberhasilan terapi dan rehabilitasi. Namun, kajian komunikasi terapeutik masih didominasi oleh konteks pelayanan kesehatan sipil, sedangkan pengalaman tenaga kesehatan dalam lingkungan militer masih relatif terbatas dalam penelitian. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengalaman komunikasi terapeutik pada fisioterapis militer guna memahami bagaimana mereka memaknai, menghayati, dan menjalankan komunikasi terapeutik di tengah pertemuan nilai-nilai humanistik profesi tenaga kesehatan dan budaya organisasi militer yang bercirikan hierarki dan disiplin. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi transendental Edmund Husserl yang dioperasionalkan melalui prosedur analisis Moustakas. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur terhadap enam fisioterapis militer TNI Angkatan Darat yang bertugas di rumah sakit militer di Jawa Barat. Analisis data dilakukan melalui tahapan *epoche*, *phenomenological reduction*, *imaginative variation*, serta *synthesis of meanings and essences*. **Hasil:** Pengalaman komunikasi terapeutik fisioterapis militer dimanifestasikan melalui empat dimensi utama, yaitu kesetaraan pelayanan, negosiasi hierarki dalam ruang klinis, strategi edukasi pasien, dan pembangunan relasi terapeutik. Komunikasi terapeutik dimaknai sebagai ruang negosiasi antara identitas profesional sebagai tenaga kesehatan dan identitas institusional sebagai prajurit. Para fisioterapis berupaya menyeimbangkan penghormatan terhadap hierarki militer dan komitmen terhadap kebutuhan pasien melalui komunikasi yang empatik, adaptif, dan berpusat pada pasien. Secara konseptual, penelitian ini memperkaya pemahaman komunikasi terapeutik dalam organisasi berhierarki tinggi, serta secara empiris memberikan gambaran mendalam mengenai pengalaman fisioterapis militer dalam konteks komunikasi kesehatan di Indonesia.

Kata-kata kunci: Fenomenologi; fisioterapis militer; identitas profesional; komunikasi kesehatan; komunikasi terapeutik

Therapeutic communication experiences: A phenomenological study of military physiotherapists

ABSTRACT

Background: Therapeutic communication is a fundamental component of healthcare services, playing a crucial role in building trust, enhancing patient engagement, and supporting the success of therapy and rehabilitation. However, studies on therapeutic communication have predominantly focused on civilian healthcare settings, while the experiences of healthcare professionals working within military environments remain relatively underexplored. **Purpose:** This study aims to explore the therapeutic communication experiences of military physiotherapists to understand how they perceive, experience, and enact therapeutic communication at the intersection of the humanistic values of healthcare professions and the hierarchical, discipline-oriented culture of military organisations. **Methods:** This study employed a qualitative approach using Edmund Husserl's transcendental phenomenology, operationalised through Moustakas' analytical procedures. Data were collected through semi-structured in-depth interviews with six Indonesian Army physiotherapists serving in military hospitals in West Java. **Results:** The findings revealed that military physiotherapists' therapeutic communication experiences were expressed through four major dimensions: equality in service delivery, negotiation of hierarchy within clinical settings, patient education strategies, and the development of therapeutic relationships. Therapeutic communication was perceived as a space for negotiating professional identity as healthcare providers and institutional identity as military personnel. Participants sought to balance respect for military hierarchy with commitment to patients' needs through empathetic, adaptive, and patient-centred communication. **Conclusion:** Conceptually, this study enriches understanding of therapeutic communication within highly hierarchical organisations. Empirically, it provides an in-depth account of military physiotherapists' experiences and contributes to the development of health communication scholarship in the Indonesian military healthcare context.

Keywords: Health communication; military physiotherapists; phenomenology; professional identity; therapeutic communication

Untuk mengutip artikel ini (Gaya APA):

Mufliha, I., Dida, S., & Radiah, S. (2026). Pengalaman komunikasi terapeutik: Studi fenomenologi pada fisioterapis militer. *Comdent: Communication Student Journal*, 3(2), 451-467. <https://doi.org/10.24198/comdent.v3i2.70553>

Korespondensi: Ihat Mufliha. Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Padjadjaran. Jl. Ir. Soekarno KM. 21. Kab. Sumedang 45363. Jawa Barat. Email: ihat24001@mail.unpad.ac.id

ISSN: 2986-8297 (Online). Website: <http://jurnal.unpad.ac.id/comdent>

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>). Copyright © 2026 The Author(s).

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan di lingkungan militer merupakan praktik yang memiliki ciri khas dan berlangsung dalam struktur hierarkis, disiplin tinggi, serta berorientasi pada kesiapan operasional. Dalam lingkungan kesehatan militer, sebagian personel tidak hanya menjalankan peran sebagai prajurit, tetapi juga sebagai tenaga kesehatan profesional. Salah satu profesi yang menempati posisi tersebut adalah fisioterapis militer yang bertugas di berbagai rumah sakit TNI, termasuk di wilayah Jawa Barat. Para fisioterapis militer tersebut tidak hanya menjalankan fungsi klinis, tetapi juga tetap terikat pada identitas, kewajiban, dan tata nilai sebagai personel militer. Fenomena tersebut menjadi semakin menarik ketika dikaitkan dengan fisioterapis militer yang tidak hanya berperan membantu pemulihan fungsi gerak, mengurangi nyeri, dan meningkatkan kapasitas fisik pasien, tetapi juga berkontribusi pada tujuan institusional yang lebih luas, yaitu mempertahankan kesiapan tempur dan mempercepat *return to duty* bagi prajurit yang mengalami cedera atau gangguan muskuloskeletal.

Studi fenomenologi mengenai paradoks profesional fisioterapis militer menunjukkan adanya ketegangan antara nilai-nilai militer yang menekankan disiplin, hierarki, dan kepatuhan dengan nilai-nilai profesi kesehatan yang berorientasi pada empati, komunikasi terapeutik, dan pelayanan berpusat pada pasien (Mufliha et al., 2026). Namun, penelitian tersebut lebih berfokus pada konstruksi profesionalisme dan paradoks identitas. Hingga kini, belum banyak diketahui bagaimana fisioterapis militer memaknai komunikasi terapeutik dalam praktik rehabilitasi sehari-hari, termasuk ketika menegosiasikan identitas profesional dan kemiliteran, menghadapi struktur hierarki, serta mengelola tuntutan rantai komando, penilaian kesiapan kerja, dan ekspektasi organisasi terhadap pemulihan personel.

Literatur kesehatan militer menunjukkan bahwa tenaga kesehatan yang berstatus sebagai anggota militer menghadapi tantangan profesional yang berbeda dari tenaga kesehatan sipil. Fisioterapis militer mengalami *multiple-role dilemmas* dan *dual loyalty*, yaitu ketegangan antara kewajiban profesional kepada pasien dan loyalitas terhadap organisasi militer (Brockie, 2022; Olsthoorn, 2019; Vinson, 2024). Dilema ini muncul karena mereka menjalankan peran klinis sekaligus berada dalam struktur komando sebagai sesama anggota, bawahan, atau atasan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan konflik nilai, dilema etis, bahkan moral injury, sehingga fisioterapis dituntut mempertahankan integritas dan independensi profesional dalam lingkungan yang sangat hierarkis (Bricknell & Smart, 2026; Griffin & Taylor, 2026).

Di sisi lain, komunikasi terapeutik merupakan elemen fundamental dalam pelayanan fisioterapi karena keberhasilan rehabilitasi bergantung pada intervensi klinis sekaligus kualitas hubungan terapis-pasien. Komunikasi yang memberi ruang bagi pasien untuk menyampaikan pengalaman,

kebutuhan, dan preferensinya terbukti meningkatkan partisipasi, kepercayaan, kenyamanan, serta keterlibatan dalam rehabilitasi (Ahlsen & Nilsen, 2022). Dalam fisioterapi, komunikasi berlangsung melalui interaksi verbal, sentuhan terapeutik, bahasa tubuh, edukasi, dan negosiasi makna. Namun, pada konteks militer, praktik tersebut dipengaruhi oleh nilai disiplin, kepatuhan, dan hierarki, sehingga fisioterapis harus menyeimbangkan tuntutan profesional dengan norma institusional, menjadikan komunikasi terapeutik sebagai fenomena yang unik untuk dikaji dari perspektif pengalaman hidup.

Selain itu, observasi awal menunjukkan bahwa fisioterapis militer di beberapa rumah sakit TNI di Jawa Barat menghadapi kompleksitas komunikasi yang tidak sepenuhnya dijumpai pada pelayanan sipil. Mereka melayani prajurit aktif, purnawirawan, keluarga militer, hingga masyarakat sipil peserta BPJS. Saat berinteraksi dengan pasien sipil, fisioterapis perlu mengatasi stereotip terhadap personel militer yang kaku, keras, dan disiplin tinggi melalui komunikasi yang lebih empatik, fisioterapis berupaya untuk membangun kepercayaan. Sebaliknya, ketika menangani pasien berpangkat lebih tinggi, mereka harus menyeimbangkan penghormatan terhadap hierarki dengan kebutuhan memberikan edukasi, koreksi, dan instruksi terapi. Dengan demikian, komunikasi terapeutik berfungsi sebagai instrumen klinis sekaligus mekanisme negosiasi antara identitas profesional dan identitas kemiliteran.

Kondisi ini menciptakan situasi interaksi yang unik karena fisioterapis militer dapat berhadapan dengan pasien yang memiliki pangkat lebih tinggi, namun tetap harus menjalankan otoritas profesional sebagai tenaga kesehatan yang bertanggung jawab atas proses rehabilitasi. Keberhasilan fisioterapi sangat bergantung pada komunikasi terapeutik yang efektif agar pasien memahami kondisinya, mengikuti program latihan, dan berpartisipasi aktif dalam pemulihan. Dalam konteks militer, komunikasi tersebut berlangsung di bawah budaya hierarki yang kuat, sehingga fisioterapis harus menegosiasikan penggunaan bahasa, sikap, dan penyampaian informasi agar tetap menghormati struktur kepangkatan tanpa mengurangi kualitas edukasi dan hubungan terapeutik. Berbeda dengan pelayanan fisioterapi sipil yang lebih egaliter, kondisi ini mendorong penelitian untuk mengeksplorasi bagaimana fisioterapis militer memaknai dan menjalankan komunikasi terapeutik dalam praktik sehari-hari, serta bagaimana peran ganda sebagai tenaga kesehatan dan prajurit membentuk pengalaman mereka dalam membangun kedekatan, menjaga profesionalisme, meningkatkan kepatuhan pasien, dan menyeimbangkan kepentingan penyembuhan dengan tuntutan kedinasan.

Mengingat fokus penelitian ini berkaitan dengan pengalaman subjektif, pemaknaan, dan penghayatan fisioterapis terhadap praktik komunikasi terapeutik, pendekatan fenomenologi dipandang tepat untuk mengungkap esensi pengalaman hidup para partisipan. Penelitian ini

mengeksplorasi bagaimana fisioterapis militer memaknai komunikasi terapeutik dalam organisasi yang bercirikan hierarki dan disiplin, termasuk menegosiasikan peran ganda sebagai tenaga kesehatan dan prajurit serta membangun relasi terapeutik dengan pasien. Melalui perspektif fenomenologi, penelitian ini mengidentifikasi esensi pengalaman komunikasi terapeutik, menjelaskan pengaruh budaya dan struktur militer terhadap interaksi klinis, serta memperkaya pemahaman konseptual mengenai komunikasi terapeutik dalam organisasi berhierarki tinggi, khususnya pada konteks pelayanan rehabilitasi militer.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian mengenai pengalaman komunikasi terapeutik pada fisioterapis militer masih relatif terbatas. Mufliha et al. (2026) menggunakan fenomenologi Husserl untuk mengkaji bagaimana fisioterapis militer menginterpretasikan profesinya dan menavigasi paradoks profesional dalam struktur militer yang hierarkis. Temuan tersebut menunjukkan adanya konflik nilai antara profesi tenaga kesehatan dan institusi militer, namun belum mengungkap secara mendalam komunikasi terapeutik sebagai pengalaman hidup (*lived experience*) dalam interaksi sehari-hari dengan pasien. Di sisi lain, Sharma dan Gupta (2023) menegaskan bahwa komunikasi terapeutik merupakan fondasi hubungan terapeutik yang meningkatkan keterlibatan pasien, kepatuhan terapi, dan keberhasilan rehabilitasi. Sementara itu, Ahlsen dan Nilsen (2022) menunjukkan bahwa komunikasi fisioterapi bersifat multimodal dan embodied, melalui perpaduan komunikasi verbal, nonverbal, dan sentuhan terapeutik. Berdasarkan ketiga kajian tersebut, penelitian ini mengisi kesenjangan dengan mengeksplorasi esensi pengalaman komunikasi terapeutik fisioterapis militer dalam konteks persinggungan antara nilai humanistik profesi kesehatan dan budaya organisasi militer yang hierarkis.

Kajian-kajian terdahulu memiliki kesamaan dengan penelitian ini dalam menempatkan komunikasi terapeutik sebagai faktor penting dalam keberhasilan pelayanan kesehatan. Mufliha et al., (2026) menyoroti paradoks profesional fisioterapis militer dalam struktur hierarkis, Sharma dan Gupta (2023) menegaskan pentingnya hubungan terapeutik dalam meningkatkan keterlibatan pasien, sedangkan Ahlsen dan Nilsen (2022) menunjukkan bahwa komunikasi fisioterapi merupakan proses multimodal yang mengintegrasikan aspek verbal, nonverbal, dan interaksi berbasis tubuh.

Ketiga penelitian tersebut menegaskan bahwa kualitas komunikasi berperan penting dalam membangun hubungan terapeutik yang efektif. Namun, belum ada yang menjelaskan bagaimana komunikasi terapeutik dialami dan dimaknai oleh fisioterapis militer sebagai pengalaman hidup yang terbentuk melalui pertemuan antara identitas profesional kesehatan, praktik fisioterapi yang

embodied, dan budaya organisasi militer. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang berfokus pada efektivitas komunikasi, strategi klinis, hubungan terapeutik, atau paradoks profesional, penelitian ini mengeksplorasi pengalaman subjektif fisioterapis militer dalam menjalankan peran ganda sebagai tenaga kesehatan sekaligus prajurit. Kajian ini juga mengungkap bagaimana budaya organisasi, struktur hierarki, dan identitas kemiliteran memengaruhi komunikasi terapeutik dalam praktik rehabilitasi. Secara teoretis, penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa komunikasi terapeutik merupakan pengalaman yang dikonstruksi melalui interaksi antara identitas profesional, praktik fisioterapi yang *embodied*, dan konteks organisasi militer yang bercirikan hierarki, disiplin, dan kepatuhan.

Berdasarkan sintesis literatur, penelitian ini memandang komunikasi terapeutik fisioterapis militer sebagai pengalaman yang terbentuk melalui pertemuan antara identitas profesional kesehatan, praktik fisioterapi yang *embodied*, dan identitas kemiliteran. Identitas profesional menekankan empati, hubungan terapeutik, dan orientasi pada kebutuhan pasien, sedangkan identitas kemiliteran menghadirkan nilai disiplin, hierarki, loyalitas, dan kepatuhan terhadap komando. Interaksi kedua identitas tersebut berlangsung dalam situasi dual loyalty, yaitu ketegangan antara komitmen profesional kepada pasien dan loyalitas institusional sebagai anggota militer, yang berpotensi memunculkan paradoks profesional. Kondisi ini membedakan komunikasi terapeutik fisioterapis militer dari praktik komunikasi pada layanan kesehatan sipil yang tidak berada dalam struktur komando formal. Pada saat yang sama, karakteristik fisioterapi yang embodied menjadikan komunikasi berlangsung tidak hanya melalui bahasa verbal, tetapi juga melalui sentuhan terapeutik, observasi tubuh, dan proses rehabilitasi. Interaksi ketiga dimensi tersebut membentuk pengalaman komunikasi terapeutik yang unik serta menjadi landasan untuk memahami pengaruh budaya militer terhadap praktik komunikasi kesehatan dalam organisasi berhierarki tinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi transendental untuk memahami pengalaman hidup (*lived experience*) fisioterapis militer dalam menjalankan komunikasi terapeutik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap makna subjektif yang dibentuk melalui pengalaman partisipan dalam konteks sosial dan organisasi tempat mereka bekerja (Creswell & Poth, 2018; Moustakas, 1994). Fokus penelitian diarahkan pada cara fisioterapis memaknai praktik komunikasi terapeutik di tengah pertemuan nilai-nilai humanistik profesi kesehatan dengan budaya organisasi militer yang bercirikan hierarki, disiplin, dan kepatuhan terhadap komando (Alhazmi & Kaufmann, 2022).

Partisipan dipilih menggunakan purposive sampling berdasarkan kriteria: fisioterapis militer TNI AD yang bertugas di rumah sakit militer di Jawa Barat, berstatus personel militer yang kemudian menempuh pendidikan fisioterapi, memiliki pengalaman praktik minimal lima tahun, aktif menjalankan komunikasi terapeutik dalam lingkungan rumah sakit militer, serta memiliki kualifikasi pendidikan minimal Diploma III Fisioterapi dan Surat Tanda Registrasi (STR) yang masih berlaku. Jumlah partisipan ditetapkan berdasarkan prinsip information power, yaitu kecukupan informasi untuk mengungkap esensi fenomena yang diteliti (Malterud et al., 2016). Untuk menjaga anonimitas sekaligus memudahkan analisis, setiap partisipan diberi kode P1–P6, dengan partisipan perempuan dari Korps Wanita Angkatan Darat (Kowad) diberi penanda khusus “K” (Creswell & Poth, 2018).

Karakteristik partisipan penelitian disajikan pada tabel 1. Seluruh partisipan merupakan fisioterapis militer TNI AD yang memenuhi kriteria inklusi penelitian dan berasal dari rumah sakit militer di wilayah Jawa Barat.

Tabel 1 menyajikan karakteristik partisipan berdasarkan jenis kelamin, pangkat, satuan penugasan, dan kualifikasi pendidikan. Penyajian pangkat dipertahankan karena dalam organisasi militer pangkat merepresentasikan posisi, kewenangan, serta pengalaman organisasional yang dapat memengaruhi dinamika komunikasi terapeutik dalam praktik fisioterapi (Creswell & Poth, 2018; Sugiyono, 2019).

Penelitian dilaksanakan pada Desember 2025 hingga Maret 2026. Sebelum pengumpulan data, peneliti memperoleh izin dari institusi militer dan rumah sakit yang menjadi lokasi penelitian, kemudian membangun akses lapangan (*gaining access*) dan hubungan saling percaya (*rapport*) dengan partisipan sesuai prinsip penelitian kualitatif.

Tabel 1 Karakteristik Partisipan Penelitian

Kode	Jenis Kelamin	Inisial Nama	Pangkat	Satuan	Kualifikasi Pendidikan
P1	Laki-laki	DK	Peltu	RS TNI AD di Garut	D3 Fisioterapi
P2	Laki-laki	TJ	Peltu	RS TNI AD di Bandung	S1 Fisioterapi, Profesi Fisioterapi
P3	Perempuan	ER	Pelda (K)	RS TNI AD di Cimahi	D3 Fisioterapi
P4	Laki-laki	JU	Peltu	RS TNI AD di Cimahi	Magister Kesehatan
P5	Laki-laki	JO	Peltu	RS TNI AD di Cimahi	S1 Fisioterapi, Profesi Fisioterapi
P6	Laki-laki	AY	Peltu	RS TNI AD di Cimahi	D3 Fisioterapi

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Sesuai dengan pendekatan fenomenologi, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur yang berlangsung selama 60–120 menit pada setiap partisipan. Seluruh wawancara direkam atas persetujuan partisipan, ditranskripsikan secara verbatim, dan dilengkapi dengan field notes yang mendokumentasikan konteks wawancara, ekspresi nonverbal, serta refleksi awal peneliti. Analisis data mengikuti prosedur fenomenologi transendental (Moustakas, 1994), meliputi *epoche (bracketing)*, *phenomenological reduction* melalui *horizontalization* dan identifikasi unit makna esensial, *imaginative variation*, penyusunan textural dan *structural descriptions*, serta *synthesis of meanings and essences* untuk memperoleh esensi pengalaman komunikasi terapeutik fisioterapis militer (Creswell & Poth, 2018; Moustakas, 1994).

Untuk menjamin *trustworthiness*, penelitian ini menerapkan *prolonged engagement* guna memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap konteks penelitian, *member checking* untuk mengonfirmasi kesesuaian interpretasi dengan pengalaman partisipan, *peer debriefing* untuk mendiskusikan hasil analisis secara kritis, *audit trail* untuk mendokumentasikan seluruh proses penelitian secara sistematis, serta *reflexive journaling* sebagai bagian dari proses *epoche (bracketing)* untuk memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan tetap merefleksikan pengalaman autentik partisipan serta meminimalkan pengaruh asumsi peneliti selama interpretasi data (Creswell & Poth, 2018).

Mengingat penelitian dilakukan pada personel militer aktif, aspek etika mendapat perhatian khusus. Pertimbangan etika dilakukan melalui pemberian *informed consent* tertulis, jaminan anonimitas dan kerahasiaan data, serta perolehan izin dari institusi militer dan rumah sakit tempat penelitian dilaksanakan. Seluruh partisipasi bersifat sukarela, dan setiap partisipan berhak mengundurkan diri kapan saja tanpa konsekuensi terhadap status kedinasan maupun pekerjaan profesionalnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesetaraan pelayanan dalam praktik Fisioterapi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa fisioterapis militer memaknai komunikasi terapeutik sebagai wujud profesionalisme yang diterapkan secara setara kepada seluruh pasien tanpa membedakan pangkat, jabatan, maupun status sosial. Kesetaraan tersebut diwujudkan melalui konsistensi dalam prosedur pelayanan, mulai dari membangun kontak awal, menggali keluhan, mendengarkan secara aktif, hingga memberikan edukasi dan rekomendasi klinis. Bagi partisipan, praktik tersebut merefleksikan penghormatan terhadap martabat pasien sekaligus komitmen pada etika profesi.

Sebenarnya, kalau dalam pelayanan, standar SOP itu sama. Mau pasien berpangkat tinggi atau rendah, komunikasinya tetap sama Kalau ada pasien datang, kita persilakan: “Silakan duduk, Pak. Ada yang bisa saya bantu?” Lalu pasien menyampaikan keluhannya, dan kita dengarkan dengan baik. Setelah itu, kita berikan solusi. Jadi nada, tempo bicara, dan kata-kata yang digunakan itu sama; tidak ada perbedaan. Dengan cara seperti itu, secara tidak langsung kita juga menjaga profesionalitas kita (Partisipan P-1, wawancara, 2 Desember 2025).

Temuan ini menunjukkan bahwa fisioterapis militer memaknai komunikasi terapeutik bukan sebagai relasi yang didasarkan pada struktur kekuasaan militer, melainkan sebagai hubungan profesional yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Pernyataan partisipan P-1 bahwa “nada, tempo bicara, dan kata-kata yang digunakan itu sama; tidak ada perbedaan” menunjukkan adanya upaya sadar untuk menempatkan identitas profesi kesehatan di atas identitas kepangkatan dalam konteks pelayanan klinis. Dengan demikian, fisioterapis militer melakukan pemisahan kontekstual antara relasi komando dalam organisasi militer dan relasi terapeutik dalam ruang pelayanan kesehatan.

Dalam perspektif komunikasi terapeutik, temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa hubungan terapeutik yang efektif dibangun melalui sikap menghargai, empati, dan penerimaan tanpa diskriminasi terhadap pasien. Sharma dan Gupta (2023) menjelaskan bahwa komunikasi terapeutik bertujuan menciptakan hubungan saling percaya yang memungkinkan pasien merasa aman untuk mengungkapkan kondisi, kebutuhan, dan harapannya selama proses perawatan. Kesetaraan komunikasi yang ditunjukkan para fisioterapis militer menjadi fondasi terbentuknya trust karena pasien diperlakukan sebagai subjek pelayanan, bukan sebagai representasi pangkat atau posisi organisasi.

Hasil penelitian ini memperluas temuan Mufliha et al., (2026) pada penelitian tersebut menunjukkan adanya professional paradox yang dialami fisioterapis militer dalam menyeimbangkan identitas sebagai tenaga kesehatan dan prajurit, maka penelitian ini mengungkap salah satu bentuk manifestasi konkret dari proses negosiasi tersebut, yaitu penerapan prinsip kesetaraan pelayanan dalam komunikasi terapeutik. Meskipun berada dalam sistem organisasi yang menempatkan pangkat sebagai penentu relasi sosial, para fisioterapis justru berupaya menghadirkan hubungan terapeutik yang egaliter dengan memperlakukan seluruh pasien secara setara. Temuan ini menunjukkan bahwa profesionalisme kesehatan tidak hanya dimaknai sebagai kepatuhan terhadap standar klinis, tetapi juga sebagai kemampuan untuk menjaga nilai-nilai humanistik di tengah budaya organisasi yang hierarkis.

Dari perspektif fenomenologi, pengalaman kesetaraan pelayanan menunjukkan bahwa fisioterapis militer mengonstruksi makna profesinya sebagai praktik yang berlandaskan nilai humanistik, di mana setiap pasien dipandang memiliki hak yang sama untuk memperoleh pelayanan tanpa dipengaruhi status atau kepangkatan. Pemaknaan tersebut menjadi bagian dari lifeworld yang membentuk kesadaran dan cara mereka menjalankan komunikasi terapeutik dalam praktik

sehari-hari. Meskipun bekerja dalam organisasi yang bercirikan hierarki, para fisioterapis secara reflektif menegosiasikan identitas profesional kesehatan dengan identitas kemiliteran sehingga hubungan terapeutik tetap berorientasi pada kebutuhan pasien. Dengan demikian, komunikasi terapeutik menjadi ruang pertemuan antara nilai empati, penghormatan, dan pelayanan dengan budaya militer yang menekankan disiplin dan kepatuhan. Esensi pengalaman yang terungkap adalah bahwa kesetaraan pelayanan dimaknai sebagai manifestasi profesionalisme dan komitmen moral untuk menjembatani nilai humanistik pelayanan kesehatan dengan tuntutan organisasi militer yang hierarkis.

Negosiasi hierarki dalam ruang klinis

Dalam perspektif fenomenologi, pengalaman para partisipan menunjukkan bahwa hierarki militer tidak dimaknai sebagai hambatan, melainkan dinegosiasikan melalui strategi komunikasi yang adaptif. Saat berinteraksi dengan pasien berpangkat lebih tinggi, fisioterapis menyesuaikan pilihan bahasa, sikap, dan penyampaian instruksi untuk menjaga penghormatan terhadap hierarki tanpa mengurangi otoritas profesional dalam pengambilan keputusan klinis. Kondisi ini menempatkan komunikasi terapeutik sebagai ruang negosiasi antara kewenangan profesi kesehatan dan otoritas sosial yang melekat pada sistem kepangkatan militer. Dalam beberapa kasus, pasien senior berupaya mengarahkan terapi sesuai preferensinya, sehingga komunikasi terapeutik menjadi ruang negosiasi antara otoritas profesi dan otoritas sosial berdasarkan pangkat. Sebagaimana ditunjukkan oleh Partisipan P-4 (JU) dan P-6 (AY), penghormatan terhadap hierarki dimaknai sebagai strategi menjaga hubungan terapeutik sekaligus mempertahankan integritas keputusan klinis.

Tapi kalau untuk pelayanan kita sama, untuk gaya bicaranya paling itu aja. Untuk yang lain mungkin 'Punten Mas' atau 'punten Ibu sakitnya dimana?' tapi kalau ke atasan militer 'Izin komandan', petunjuk keluhanya apa? Sakitnya dimana? ya kita kebanyakan izin lah, kaya gitu kan (Partisipan P-4, wawancara, 22 Desember 2025).

Strategi komunikasi ini menegaskan bahwa pangkat militer tetap diakui sebagai atribut yang harus dihormati (*the chain of command*) sebagai bagian dari integritas organisasional (Akademi Militer, 2026). Namun, partisipan mampu memosisikan diri sebagai mitra bicara yang profesional bagi pimpinan militer. Hal ini diperjelas oleh Partisipan P-6:

Ketika menangani pimpinan yang berpangkat lebih tinggi, saya akan meminta izin terlebih dahulu. 'Mohon izin, Komandan, sakit ini harus dilatih seperti ini'; dan penjelasannya harus seperti ini. Sampai saat ini, ada juga pimpinan yang sakit. Alhamdulillah, mereka mau mengikuti instruksi dengan cara itu. Jika Bapak sebagai komandan ingin agar cepat sembuh, saya mohon izin untuk melakukan cara ini. Kalau saya salah, saya mohon maaf... tapi ini harus dilaksanakan. Begitulah caranya. Akhirnya mereka mau mengikuti. Intinya, dalam berkomunikasi dengan pimpinan, saya mohon izin dulu. Jika Bapak bersedia, saya latih; jika tidak, tidak masalah, tetapi hasilnya mungkin akan lebih lama dan tidak maksimal. Pada dasarnya, komunikasi dengan pimpinan perlu baik dan hati-hati, agar tidak menyinggung atau membuat marah (Partisipan P-6, wawancara, 05 Maret 2026).

Secara teoretis, temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik fisioterapis militer mencerminkan model komunikasi kolaboratif-persuasif, bukan sekadar pola komunikasi *top-down* yang lazim dalam organisasi militer. Penggunaan bahasa izin menjadi strategi komunikatif untuk membangun kepercayaan dan legitimasi profesional dalam mengarahkan tindakan klinis. Temuan ini sejalan dengan Ardian (2021) yang menegaskan pentingnya iklim komunikasi yang baik dalam keberhasilan layanan kesehatan militer. Dengan demikian, negosiasi hierarki merefleksikan integritas profesional fisioterapis dalam menghadapi tuntutan etika dan struktur komando militer (Bricknell & Smart, 2026).

Dalam perspektif fenomenologi, pengalaman para partisipan menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dalam lingkungan militer berlangsung pada persinggungan antara otoritas profesional tenaga kesehatan dan otoritas struktural yang melekat pada sistem kepangkatan. Kesadaran akan keberadaan dua sistem otoritas tersebut membentuk *lifeworld* fisioterapis militer dalam menjalankan praktik komunikasi sehari-hari. Oleh karena itu, komunikasi terapeutik dimaknai bukan hanya sebagai sarana penyampaian informasi klinis, tetapi juga sebagai proses negosiasi yang memungkinkan hubungan terapeutik tetap terjalin tanpa mengabaikan norma organisasi maupun tanggung jawab profesional.

Temuan ini memperluas hasil penelitian Mufliha et al. (2026) dengan menunjukkan bahwa *professional paradox* tidak hanya hadir pada tataran identitas profesional, tetapi juga termanifestasi dalam praktik komunikasi sehari-hari. Pemilihan bahasa, bentuk penghormatan, dan cara menyampaikan instruksi menjadi strategi reflektif untuk menyeimbangkan tuntutan profesi kesehatan dengan budaya militer yang hierarkis. Meskipun menunjukkan kehati-hatian saat berinteraksi dengan pasien berpangkat lebih tinggi, para fisioterapis tetap menjadikan pertimbangan klinis sebagai dasar utama dalam pengambilan keputusan profesional.

Pengalaman partisipan juga memperlihatkan bahwa negosiasi hierarki lebih banyak berlangsung melalui *subtle negotiation* daripada konflik terbuka. Ketika pasien senior menyampaikan preferensi terhadap terapi, fisioterapis menggunakan pendekatan persuasif dengan penjelasan berbasis bukti klinis dan bahasa yang diplomatis sehingga otoritas profesional dibangun melalui kesepahaman, bukan dominasi komunikasi. Penggunaan ungkapan seperti "*izin komandan*" menjadi strategi adaptif untuk membangun *rappport* sekaligus mempertahankan legitimasi klinis. Dengan demikian, esensi pengalaman yang terungkap adalah bahwa komunikasi terapeutik dimaknai sebagai proses negosiasi berkelanjutan antara penghormatan terhadap hierarki militer dan pemeliharaan integritas profesional dalam menghadirkan pelayanan rehabilitasi yang efektif, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan pasien (Johnson et al., 2006; Olsthoorn, 2019).

Strategi edukasi berbasis pengalaman

Pengalaman para partisipan menunjukkan bahwa kemampuan membangun komunikasi terapeutik berkembang seiring akumulasi pengalaman profesional. Pengalaman kedinasan, penugasan di berbagai wilayah, serta interaksi dengan beragam latar budaya membentuk sensitivitas mereka dalam menentukan kapan menggunakan humor, bersikap formal, memberi ruang, atau menegaskan batas profesional. Bagi sebagian partisipan, kemampuan menggunakan bahasa daerah atau bahasa perantara juga dimaknai sebagai bagian dari strategi terapeutik. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tidak hanya dipahami sebagai keterampilan interpersonal, tetapi sebagai pengalaman hidup (*lived experience*) yang dibentuk oleh konteks institusional dan sosial. Pemaknaan ini tampak terutama saat berinteraksi dengan purnawirawan, pejabat, atau pasien lanjut usia yang lebih sensitif terhadap bahasa otoritatif. Dalam konteks tersebut, komunikasi terapeutik dimaknai sebagai upaya membangun rasa aman dan kesiapan psikologis pasien agar mampu menerima intervensi rehabilitasi secara optimal.

Komunikasi terapeutik dalam penelitian ini juga banyak diwujudkan melalui edukasi adaptif terkait literasi kesehatan pasien. Partisipan P-3 (ER) yang berpengalaman di unit pediatri memberikan ilustrasi saat menjelaskan proses edukasi kepada keluarga pasien yang tetap ingin menggunakan alat fisioterapi.

Saya bilang enggak, Bu, kalau anak kecil tidak boleh pakai alat, justru harus latihan, jadi kita menjelaskan sedetail mungkin ke si orang tua... [mereka] baru memahami, oh iya ya, setelah begini ternyata ada efek lebih bagus dibanding harus hanya cuman di sinar (penggunaan infrared fisioterapi (Partisipan P-3, wawancara, 30 Desember 2025).

Strategi edukasi ini selaras dengan temuan Ahlsen dan Nilsen (2022) tentang komunikasi terapeutik sebagai proses konstruksi makna. Kebaruan dalam temuan ini terletak pada penggunaan analogi edukatif (membandingkan alat fisik dengan latihan mandiri) untuk mengoreksi miskonsepsi pasien secara persuasif. Fisioterapis militer berperan sebagai “jembatan pengetahuan”, menerjemahkan istilah klinis ke dalam bahasa yang akrab dengan pengalaman hidup pasien, yang terbukti krusial untuk memastikan kepatuhan pasien (*patient compliance*) terhadap instruksi rehabilitasi. Temuan ini selaras dengan Susetyo et al. (2025) yang mengonfirmasi bahwa efektivitas komunikasi terapeutik merupakan prediktor kepuasan pasien di lingkungan militer, yang menuntut tenaga kesehatan untuk memiliki kompetensi komunikatif yang adaptif dengan budaya organisasi militer.

Relasi terapeutik yang empatik dan adaptif

Dalam membangun *therapeutic alliance*, fisioterapis militer sering kali harus menavigasi persepsi stereotipikal pasien terhadap identitas prajurit. Fenomena stigma “tentara galak” menjadi

hambatan awal yang perlu dikelola secara komunikatif. Mengenai hal ini, Partisipan P-1 (DK) memberikan refleksi yang mendalam:

Memang ada pasien yang awalnya berpikir seperti itu, mengira tentara itu galak. Tapi kenyataannya berbeda, justru mereka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Bukti, pasiennya banyak. Sebenarnya tentara itu bukan galak, tapi tegas. Namun, dalam pelayanan, justru harus lebih lembut karena dilakukan dengan hati (Partisipan P-1, wawancara, 2 Desember 2025).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dalam pengalaman membangun *therapeutic alliance*, pada saat menavigasi persepsi stereotipikal pasien terhadap identitas prajurit bahwa pernyataan ini merefleksikan transformasi identitas profesional fisioterapis militer, di mana ketegasan yang identik dengan budaya militer direkonstruksi menjadi bentuk kedisiplinan yang melayani. Temuan ini mengisi celah penting yang diidentifikasi oleh studi RATER di RS militer, di mana aspek empati sering kali kurang tereksplorasi secara optimal. Praktik fisioterapi dalam penelitian ini membuktikan bahwa dengan pendekatan ‘melayani dengan hati’, aspek empati dapat ditingkatkan secara signifikan melampaui standar pelayanan mekanis (Pratiwi et al., 2024).

Dalam perspektif fenomenologi, hal ini menunjukkan adanya pergeseran *lifeworld* dari ruang barak yang hierarkis ke ruang terapi yang empatik. Ketegasan tetap dipertahankan sebagai fondasi profesionalisme, namun dimodulasi melalui pendekatan berbasis empati (*heart-centered care*) untuk mengatasi hambatan psikologis pada pasien. Secara teoretis, praktik “melayani dengan hati” ini selaras dengan konsep *embodied communication*, yang menekankan bahwa empati tidak hanya dikomunikasikan secara verbal, tetapi juga melalui kehadiran emosional yang autentik. Dalam konteks ini, empati berfungsi sebagai instrumen klinis yang setara dengan intervensi fisik (Ahlsen & Nilsen, 2022; Sharma & Gupta, 2023).

Temuan penelitian lainnya membahas relasi terapeutik di lingkungan militer yang dibangun melalui kemampuan fisioterapis untuk “mencairkan suasana”. Partisipan P-5 (JO) mengisahkan pendekatan pada pasien purnawirawan:

Mencairkan suasana itu, kalau saya kan saya ajak dulu beliau bercanda gitu kan, kemudian tanya-tanya dulu hobinya apa. Baru nanti kita selipkan disitu bahwa beliau itu tidak kita bantu full... tetapi supaya beliau tetap mandiri, tetap aktif (Partisipan P-5, wawancara 12 Maret 2026).

Kemampuan untuk memosisikan diri sebagai mitra bicara yang hangat ini menjadi kunci keberhasilan *therapeutic alliance*. Temuan ini melengkapi literatur sebelumnya yang cenderung berfokus pada dimensi beban kerja teknis dalam fisioterapi militer. Penelitian ini membuktikan bahwa faktor “kemanusiaan”, seperti keramahan dan kepedulian, memainkan peran vital dalam mengurangi hambatan psikologis pasien.

Secara teoretis, ini memperkuat argumen bahwa komunikasi terapeutik adalah praktik yang *embodied*, di mana sikap tubuh, nada suara, dan kepekaan emosional fisioterapis militer menjadi

bagian integral dari intervensi penyembuhan itu sendiri. Temuan ini memperkaya narasi Bricknell dan Smart (2026) dengan memberikan bukti fenomenologis bahwa untuk mempertahankan etika profesional di bawah struktur militer, fisioterapis tidak cukup hanya memiliki pengetahuan klinis; mereka membutuhkan kecakapan komunikatif. Strategi 'mencairkan suasana' yang digunakan partisipan dalam penelitian ini mencerminkan inovasi *personal touch* yang kini mulai diintegrasikan dalam pelatihan nakes di lingkungan militer untuk menciptakan suasana klinis yang lebih humanis dan menekan tingkat stres pasien (Bricknell & Smart, 2026; RS dr. Bratanata, 2025).

Partisipan menyatakan bahwa keluhan pasien lebih sering disebabkan oleh miskomunikasi, antrean, ekspektasi yang tidak selaras, atau ketidaksabaran terhadap proses layanan dibandingkan kegagalan tindakan fisioterapi. Ketika pasien menuntut perlakuan khusus, fisioterapis merespons dengan sikap sabar, penjelasan berulang, dan penegasan prosedur pelayanan, mengingat komunikasi yang buruk merupakan penyebab utama kesalahan medis (Huda et al., 2025). Kemampuan menjaga stabilitas emosi mencerminkan efikasi diri dan strategi coping adaptif, sekaligus menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik berperan menjaga hubungan terapeutik, keteraturan pelayanan, dan partisipasi pasien (Ahlsen & Nilsen, 2022; Yunitasari & Rikardi, 2025).

Gambar 1 menunjukkan pelaksanaan intervensi fisioterapi oleh fisioterapis militer TNI Angkatan Darat di rumah sakit militer (kiri) dan saat penugasan Satgas di Lebanon oleh Partisipan P-3 (kanan). Kedua konteks tersebut menggambarkan praktik rehabilitasi pada berbagai kondisi klinis melalui modalitas fisioterapi dan latihan sesuai standar profesi. Selain memberikan intervensi klinis, fisioterapis juga membangun komunikasi terapeutik yang efektif dengan tetap



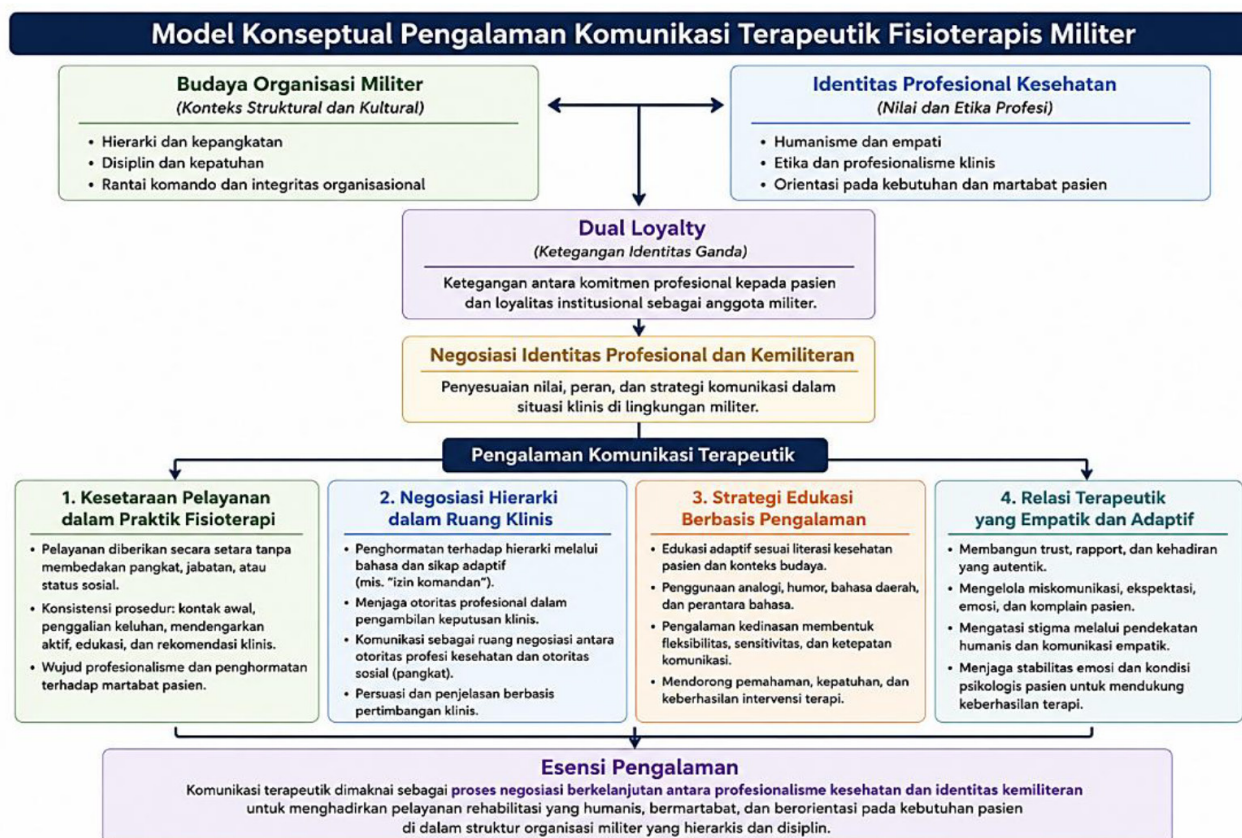
Sumber: Partisipan P-1 (DK) dan P-3 (ER), Tahun 2025

Gambar 1 Personel militer yang berprofesi fisioterapis sedang melakukan pelayanan fisioterapi

memperhatikan keselamatan pasien dan prosedur pelayanan. Praktik ini mencerminkan integrasi antara nilai disiplin dan kepatuhan dalam budaya militer dengan pendekatan komunikasi yang humanis, informatif, dan edukatif kepada pasien militer maupun sipil (Kandowanko et al., 2025).

Model konseptual pengalaman komunikasi terapeutik

Gambar 2 menyajikan model konseptual yang menggambarkan proses pembentukan pengalaman komunikasi terapeutik fisioterapis militer melalui interaksi antara identitas profesional tenaga kesehatan dan budaya organisasi militer yang bercirikan hierarki, disiplin, serta kepatuhan terhadap komando. Interaksi kedua sistem nilai tersebut menghasilkan situasi dual loyalty, yaitu ketegangan antara komitmen profesional kepada pasien dan loyalitas institusional sebagai anggota militer. Dalam perspektif fenomenologi Husserl, situasi tersebut menjadi bagian dari pengalaman hidup (*lived experience*) yang dimaknai melalui proses negosiasi antara identitas profesional kesehatan dan identitas kemiliteran. Proses negosiasi identitas tersebut termanifestasi ke dalam empat tema utama, yaitu kesetaraan pelayanan, negosiasi hierarki dalam ruang klinis, strategi edukasi berbasis pengalaman, serta relasi terapeutik yang empatik dan adaptif. Keempat tema saling berhubungan dan bermuara pada sintesis esensi pengalaman bahwa komunikasi terapeutik dimaknai sebagai proses negosiasi berkelanjutan antara nilai humanistik profesi kesehatan dan budaya militer yang



Sumber: Hasil sintesis peneliti berdasarkan temuan penelitian (2026).

Gambar 2 Model Konseptual Pengalaman Komunikasi Terapeutik Fisioterapis Militer

hierarkis dalam menghadirkan pelayanan rehabilitasi yang profesional, humanis, dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Model konseptual ini memperkaya pengembangan teori komunikasi terapeutik dengan menunjukkan bahwa negosiasi antara identitas profesional kesehatan dan identitas kemiliteran merupakan mekanisme utama dalam pembentukan pengalaman komunikasi terapeutik fisioterapis militer pada organisasi berhierarki tinggi.

SIMPULAN

Pengalaman komunikasi terapeutik pada fisioterapis militer terbentuk melalui proses negosiasi antara identitas profesional sebagai tenaga kesehatan dan identitas institusional sebagai prajurit. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman tersebut dimanifestasikan melalui empat dimensi utama, yaitu kesetaraan pelayanan, negosiasi hierarki, strategi edukasi, dan relasi terapeutik yang secara simultan membentuk praktik komunikasi dalam konteks pelayanan rehabilitasi militer. Bagi para fisioterapis, komunikasi terapeutik dimaknai sebagai ruang untuk mengintegrasikan nilai-nilai kedisiplinan militer dengan nilai-nilai humanistik profesi kesehatan, sehingga memungkinkan terciptanya hubungan pelayanan yang tetap profesional sekaligus empatik. Dalam praktiknya, mereka berupaya menjaga keseimbangan antara penghormatan terhadap struktur hierarki dan komitmen terhadap kebutuhan pasien melalui komunikasi yang setara, adaptif, dan berpusat pada pasien. Esensi pengalaman yang ditemukan menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik tidak hanya berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi klinis, tetapi juga sebagai proses relasional yang membangun kepercayaan, mengurangi kecemasan, meningkatkan keterlibatan pasien, serta mendukung keberhasilan rehabilitasi.

Secara konseptual, penelitian ini memperkaya pemahaman mengenai komunikasi terapeutik dalam organisasi berhierarki tinggi dengan menunjukkan bahwa identitas profesional tenaga kesehatan menjadi landasan bagi fisioterapis militer dalam menavigasi tuntutan budaya dan struktur militer selama proses komunikasi terapeutik. Secara empiris, penelitian ini memberikan kontribusi berupa gambaran mendalam mengenai pengalaman komunikasi terapeutik fisioterapis militer, sebuah konteks yang masih relatif terbatas dalam kajian komunikasi kesehatan di Indonesia. Berdasarkan temuan tersebut, institusi pendidikan dan layanan kesehatan militer perlu mengintegrasikan pelatihan komunikasi terapeutik berbasis empati, refleksi profesional, dan sensitivitas terhadap konteks organisasi dalam pengembangan kompetensi fisioterapis. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi perspektif pasien maupun profesi kesehatan militer lainnya guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai dinamika komunikasi terapeutik dalam lingkungan militer.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahlson, B., & Nilsen, A. B. (2022). Getting in touch: Communication in physical therapy practice and the multiple functions of language. *Frontiers in Rehabilitation Sciences*, 3. <https://doi.org/10.3389/fresc.2022.882099>
- Akademi Militer. (2026). *Bagaimana prinsip hierarki menjaga kekuatan organisasi militer*. Akademi Militer Riau. <https://akmilriau.id/Bagaimana-Prinsip-Hierarki-Menjaga-Kekuatan-Organisasi-Militer/>
- Alhazmi, A. A., & Kaufmann, A. (2022). Phenomenological qualitative methods applied to the analysis of cross-cultural experience in novel educational social contexts. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.785134>
- Ardian, E. (2021). *Setiap Perwira TNI AD harus mampu berkomunikasi dengan baik*. Tribun Jateng. <https://jateng.tribunnews.com/2021/07/02/setiap-perwira-tni-ad-harus-mampu-berkomunikasi-dengan-baik>
- Bricknell, M., & Smart, T. (2026). Military healthcare ethics—What is new? *JMVH*, 34(2). <https://doi.org/https://doi-ds.org/doi/10.1177/09697330251366598>
- Brockie, A. (2022). Professional ethics in military medical teams. *The 10th Annual Jubilee Centre for Character and Virtues Conference at Oriel College*, 0–14. <https://www.jubileecentre.ac.uk/wp-content/uploads/2023/08/Brockie.pdf>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. SAGE Publications, Inc.
- Griffin, K., & Taylor, T. (2026). Duality of roles and moral injury in defence force nurses. *Nursing Ethics*, 33(1), 177–187. <https://doi.org/10.1177/09697330251366598>
- Huda, N., Faizin, F. Z., Ulinnuha, L. L., Hikmah, Z. N., Herlina, Fadillah, R., Himmati, I., Huda, N. U., Albatta, R. A. M., & Khoiriyati, A. (2025). Keterampilan komunikasi efektif dan kerja tim perawat dengan inter profesional. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia (Indonesian Health Scientific Journal)*, 10(1). <https://doi.org/10.51933/health.v10i1.1997>
- Johnson, W. B., Bacho, R., Heim, M., & Ralph, J. (2006). Multiple-role dilemmas for military mental health care providers. *Military Medicine*, 171(4), 311–315. <https://doi.org/10.7205/MILMED.171.4.311>
- Kandowangko, A., Hadawiah, H., & Muliadi, M. (2025). Konstruksi komunikasi humas rumah sakit Tk.II Pelamonia dalam meningkatkan citra sebagai rumah sakit rujukan militer di Kota Makassar. *Jurnal Karya Ilmiah Mahasiswa (Kima)*, 9–16. <https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/article/view/328/271>
- Malterud, K., Siersma, V. D., & Guassora, A. D. (2016). Sample size in qualitative interview studies. *Qualitative Health Research*, 26(13), 1753–1760. <https://doi.org/10.1177/1049732315617444>
- Moustakas, C. (1994). *Phenomenological research methods*. SAGE Publications, Inc. <https://doi.org/10.4135/9781412995658>
- Mufliha, I., Dida, S., & Rodiah, S. (2026). Husserlian phenomenology of professional paradox in military physiotherapists. *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 42(1). <https://journals.unisba.ac.id/index.php/mimbar/article/view/9360>
- Olsthoorn, P. (2019). Dual loyalty in military medical ethics: A moral dilemma or a test of integrity? *Journal of the Royal Army Medical Corps*, 165(4), 282–283. <https://doi.org/10.1136/jramc-2018-001131>
- Pratiwi, N. P., Khairina, F. M., Lestari, V., & Stefiani, F. V. (2024). Mutu pelayanan rumah sakit militer di Indonesia dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. *Medika Kartika Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, Volume 7 No 0, 70–80. <https://doi.org/10.35990/mk.v7n0.p70-80>
- RS dr. Bratanata. (2025). *Rumah Sakit dr. Bratanata Jambi gelar pelatihan healing communication, personal touch, dan hypnotherapy*. RS Dr. Bratanata. <https://rsbratanata.tni-ad.mil.id/index.php?menu=beritadetail&id=35>

- Sharma, N. P., & Gupta, V. (2023). *Therapeutic communication*. StatPearls Publishing.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & RND*. Alfabeta.
- Susetyo, B. A., K, H., & Ilmi, M. I. (2025). Pengaruh kompetensi dan komunikasi terapeutik tenaga medis poli gigi Rumkital dr. Oepomo terhadap kepuasan pasien prajurit TNI Angkatan Laut. *Jurnal Ners*, 9(4), 6502–6509. <https://doi.org/10.31004/jn.v9i4.51008>
- Vinson, M. (2024). Dual loyalty and the medical profession for Australian defence force medical officers. *Journal of Military and Veterans' Health*, 33(3). <https://jmvh.org/wp-content/uploads/2022/11/Dual-Loyalty-and-the-Medical-Profession-for-Australian-Defence-Force-Medical-Officers.pdf>
- Yunitasari, E., & Rikardi, A. A. (2025). *Gambaran strategi coping distres pada personel TNI non perwira* [Universitas Muhammadiyah Surakarta]. [https://eprints.ums.ac.id/137928/2/Naskah Publikasi 2.pdf](https://eprints.ums.ac.id/137928/2/Naskah_Publikasi_2.pdf)