



Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran dalam Pelayanan Rawat Inap di RSUD Arifin Achmad : Dampaknya terhadap Persepsi, Penerimaan, Kepuasan dan Loyalitas Pasien

Firdaus^{1*}, Teguh Nurhadi Suharsono², Rukhiyat Syahidin³

Universitas Riau¹, Universitas Sangga Buana², Universitas Langlangbuana³

Email: dr.firdaus@lecturer.unri.ac.id, teguh.nurhadi@usbypkp.ac.id, srukhiyat@gmail.com

ABSTRAK

Kata Kunci:
Rumah Sakit
Pendidikan;
Keterlibatan
Mahasiswa
Kedokteran;
Kepuasan dan
Loyalitas Pasien

Rumah Sakit Pendidikan memiliki tiga fungsi utama, yaitu pelayanan, pendidikan, dan penelitian. Rumah sakit pendidikan dituntut untuk dapat memastikan sinergi antara pelayanan kesehatan dan pendidikan bagi mahasiswa kedokteran. Namun demikian, keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan dapat menimbulkan beragam respons dari pasien, mulai dari penerimaan yang positif hingga ketidaknyamanan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi bagaimana pasien merespons keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan yang mereka terima. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi, penerimaan, dan kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran, serta dampaknya terhadap loyalitas pasien. Menggunakan pendekatan kuantitatif, 150 pasien rawat inap dijadikan sampel melalui kuesioner yang mencakup variabel persepsi, penerimaan, kepuasan, dan loyalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau mendapat persepsi dan penerimaan positif dari mayoritas pasien, dengan tingkat kepuasan yang tinggi (96,33%) dan kontribusi terhadap loyalitas pasien (75,3% dalam kategori "Promotor" dan NPS sebesar 70.6%). Terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan pasien dan loyalitasnya ($r = 0,536$, $p < 0,001$) menegaskan bahwa pengalaman positif dengan mahasiswa kedokteran dapat meningkatkan retensi pasien di rumah sakit pendidikan. Penelitian ini masih memiliki ruang untuk pengembangan, yaitu mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kenyamanan dan penerimaan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran.

Keywords:
*Teaching
Hospitals;
Medical Student
Involvement;
Patient
Satisfaction and
Loyalty,*

ABSTRACT

Teaching hospitals serve three main functions: healthcare services, education, and research. These institutions are required to ensure synergy between patient care and medical student education. However, the involvement of medical students in healthcare services can elicit varying responses from patients, ranging from positive acceptance to discomfort. Therefore, it is essential to evaluate how patients perceive and respond to medical student involvement in their care. This study aims to analyze patient perceptions, acceptance, and satisfaction regarding medical

student involvement and its impact on patient loyalty. Using a quantitative approach, 150 hospitalized patients were sampled through a questionnaire that included perception, acceptance, satisfaction, and loyalty variables. The findings indicate that medical student involvement in inpatient care was positively perceived and accepted by most patients, with a high satisfaction rate (96.33%) and a significant contribution to patient loyalty (75.3% categorized as "Promoters" with an NPS score of 70.6%). A strong positive correlation was found between patient satisfaction and loyalty ($r = 0.536$, $p < 0.001$), reinforcing that positive experiences with medical students can enhance patient retention in teaching hospitals. This study provides valuable insights but leaves room for further exploration, particularly in identifying factors influencing patient comfort and acceptance of medical student involvement in healthcare services.

Corresponden Author: Firdaus

Email: dr.firdaus@lecturer.unri.ac.id

Artikel dengan akses terbuka di bawah lisensi



Pendahuluan

Rumah Sakit Pendidikan memiliki tiga fungsi utama, yaitu pelayanan, pendidikan, dan penelitian (Safarani et al., 2019). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Tahun 2015 tentang Rumah Sakit Pendidikan, rumah sakit ini berfungsi sebagai tempat pelayanan kesehatan, pendidikan, dan penelitian yang terpadu dalam bidang kedokteran dan kedokteran gigi. Selain itu, rumah sakit ini juga bertanggung jawab untuk memastikan tata kelola klinis yang baik serta tetap berpegang pada etika profesi dan hukum kesehatan (KEMENKES, 2008). Integrasi antara pendidikan dan pelayanan kesehatan memberikan manfaat besar bagi dunia kedokteran, tetapi juga menghadirkan tantangan dalam menjaga keseimbangan kedua fungsi tersebut.

Tim manajerial rumah sakit pendidikan dituntut untuk memastikan sinergi antara pelayanan kesehatan dan pendidikan mahasiswa kedokteran. Hal ini memerlukan strategi yang matang dan komitmen tinggi (Safarani et al., 2019). Dalam konteks pendidikan klinis, keterlibatan mahasiswa sangat penting untuk mengembangkan keterampilan klinis, profesionalisme, serta empati dalam menangani pasien. Namun, keberhasilan pembelajaran klinis juga bergantung pada penerimaan pasien terhadap kehadiran mahasiswa kedokteran. Faktor seperti latar belakang sosiokultural dan tingkat pendidikan pasien turut memengaruhi penerimaan mereka terhadap keterlibatan mahasiswa (Ali & Alawad, 2014; Iqbal et al., 2020).

Respons pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan kesehatan bervariasi. Sebagian pasien merasa nyaman dan mendukung kehadiran mahasiswa, sedangkan yang lain merasa terganggu karena alasan privasi, jumlah mahasiswa yang terlalu banyak, atau ketidaknyamanan terhadap prosedur tertentu (Taha et al., 2023). Hal ini menciptakan dilema etik, di mana rumah sakit pendidikan harus menyeimbangkan kebutuhan pembelajaran mahasiswa dengan hak-hak pasien untuk mendapatkan pelayanan yang optimal dan nyaman (Kim et al., 2019; Ramanayake et al., 2012; Taha et al., 2023).

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pasien umumnya memiliki respons positif terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran, meskipun ada faktor-faktor tertentu yang mempengaruhi tingkat kenyamanan mereka. Sebuah studi di India Selatan melaporkan bahwa mayoritas pasien merasa nyaman dengan kehadiran mahasiswa, tetapi jumlah mahasiswa yang terlibat dapat mempengaruhi kenyamanan pasien (Shetty et al., 2021). Sementara itu, penelitian di Rumah Sakit Akademik Udine menemukan bahwa keterlibatan mahasiswa memberikan kontribusi positif terhadap kualitas perawatan, meskipun masih ada tantangan terkait keselamatan pasien (Perri et al., 2021).

Respon pasien yang beragam terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran akan berpengaruh terhadap kepuasan pasien terhadap pelayanan di rumah sakit pendidikan. Kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit pendidikan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepercayaan pasien terhadap layanan rumah sakit, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas pasien (Ferreira et al., 2023). Loyalitas ini menciptakan hubungan jangka panjang antara pasien dan institusi kesehatan, yang pada akhirnya berdampak positif pada citra serta keberlanjutan rumah sakit. Namun, penelitian khusus mengenai hubungan antara kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dan loyalitas pasien masih terbatas.

Di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, sebagai rumah sakit pendidikan tipe B, memiliki tantangan dalam mengintegrasikan pelayanan kesehatan dengan pendidikan klinis masih menjadi perhatian utama. Mahasiswa kedokteran dapat memperoleh pengalaman langsung dalam praktik klinis, tetapi rumah sakit juga harus memastikan bahwa keterlibatan mahasiswa tidak mengurangi kualitas pelayanan bagi pasien. Oleh karena itu, penting untuk mengelola integrasi pendidikan dan pelayanan secara optimal guna menjaga keseimbangan antara kebutuhan akademik dan kenyamanan pasien, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi, penerimaan, dan kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran. Permasalahan penelitian ini berangkat dari kebutuhan Rumah Sakit Pendidikan untuk mengintegrasikan fungsi pelayanan dan pendidikan secara optimal. Keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan rawat inap seringkali memunculkan persepsi dan respons yang beragam dari pasien, mulai dari penerimaan positif hingga ketidaknyamanan. Namun, hingga saat ini masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengukur dampak keterlibatan mahasiswa terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit pendidikan di Indonesia, khususnya di RSUD Arifin Achmad.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya menjaga keseimbangan antara kebutuhan pendidikan klinis mahasiswa dengan hak pasien untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang optimal dan nyaman. Kualitas layanan yang dirasakan pasien, termasuk interaksi dengan mahasiswa, dapat mempengaruhi persepsi, kepuasan, hingga loyalitas pasien terhadap rumah sakit pendidikan. Dalam konteks rumah sakit pendidikan, loyalitas pasien bukan hanya indikator keberhasilan layanan, tetapi juga menjadi aset strategis bagi kelangsungan institusi di tengah persaingan layanan kesehatan.

Selain itu, persepsi negatif terhadap keterlibatan mahasiswa dapat menurunkan tingkat kepuasan dan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Mengingat RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit pendidikan rujukan di Riau, evaluasi terhadap penerimaan pasien

menjadi krusial untuk perbaikan mutu layanan dan penguatan sistem pendidikan klinis yang berorientasi pada keselamatan dan kenyamanan pasien.

Penelitian terdahulu oleh Shetty et al. (2021) di India menunjukkan bahwa sebagian besar pasien menerima keterlibatan mahasiswa kedokteran, meskipun kenyamanan pasien menurun jika jumlah mahasiswa terlalu banyak. Perri et al. (2021) di Italia melaporkan bahwa keterlibatan mahasiswa berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan, namun masih ada tantangan terkait keselamatan pasien. Di sisi lain, studi Aljoudi et al. (2016) di Arab Saudi menemukan bahwa komunikasi efektif antara mahasiswa dan pasien berperan penting dalam meningkatkan penerimaan pasien terhadap mahasiswa.

Penelitian Malik et al. (2023) menyebutkan bahwa kesadaran pasien tentang status rumah sakit sebagai institusi pendidikan berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap layanan. Studi oleh Taha et al. (2023) di Yordania menunjukkan bahwa pasien yang memahami peran mahasiswa cenderung lebih menerima keterlibatan mereka dalam perawatan. Sedangkan penelitian Carmody et al. (2011) menegaskan pentingnya transparansi informasi kepada pasien untuk meningkatkan kepuasan dan kenyamanan terhadap keterlibatan mahasiswa.

Namun demikian, penelitian yang secara langsung menghubungkan keterlibatan mahasiswa dengan loyalitas pasien di rumah sakit pendidikan di Indonesia masih terbatas. Sebagian besar studi hanya berfokus pada persepsi dan kepuasan, tanpa melihat dampaknya terhadap loyalitas pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan jangka panjang.

Research gap penelitian ini adalah belum adanya kajian komprehensif yang menganalisis secara kuantitatif hubungan antara persepsi, penerimaan, kepuasan pasien, dan loyalitas terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran di rumah sakit pendidikan daerah, seperti RSUD Arifin Achmad, yang memiliki karakteristik budaya dan sosial berbeda dibanding rumah sakit pendidikan besar di kota metropolitan.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatannya yang mengkaji keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan rawat inap secara menyeluruh, dengan mengukur dampaknya terhadap loyalitas pasien melalui pendekatan Customer Satisfaction Score (CSAT) dan Net Promoter Score (NPS), metode yang jarang diterapkan di konteks rumah sakit pendidikan Indonesia.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi, penerimaan, dan kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, serta mengevaluasi dampaknya terhadap loyalitas pasien.

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi manajemen rumah sakit pendidikan dalam merancang strategi pelayanan berbasis patient-centered care yang tetap mendukung proses pembelajaran mahasiswa. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi kebijakan peningkatan mutu layanan dan pembinaan komunikasi efektif antara mahasiswa dan pasien, guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit pendidikan, serta dampaknya terhadap loyalitas pasien.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur persepsi, penerimaan, kepuasan, dan loyalitas pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan rawat inap. Data dikumpulkan secara sistematis melalui kuesioner yang telah dirancang dengan pertanyaan terstruktur. Kuesioner ini berisi aspek-aspek utama yang

mencerminkan pengalaman pasien di Rumah Sakit Pendidikan Arifin Ahmad, termasuk pemahaman mereka tentang peran mahasiswa kedokteran dalam pelayanan kesehatan.

Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di RSUD Arifin Achmad yang mengalami langsung keterlibatan mahasiswa kedokteran selama masa perawatan. Sampel dipilih menggunakan teknik **purposive sampling**, dengan kriteria pasien yang telah dirawat lebih dari dua hari, memiliki pengalaman langsung dengan mahasiswa kedokteran, serta dalam kondisi sadar dan kooperatif. Besar sampel ditentukan dengan **rumus Cochran**, menghasilkan jumlah 150 responden dengan tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 8%.

Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala yang berbeda sesuai dengan jenis data yang dikumpulkan. Persepsi dan penerimaan pasien terhadap mahasiswa kedokteran dinilai dengan skala nominal (positif/negatif). Kepuasan pasien diukur dengan skala ordinal menggunakan **Customer Satisfaction Score (CSAT)**, sementara loyalitas pasien diukur dengan **Net Promoter Score (NPS)**. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang mencakup aspek persepsi, penerimaan, kepuasan, dan loyalitas pasien berdasarkan penelitian sebelumnya (Al Ghobain et al., 2016; Alkalash et al., 2023; Taha et al., 2023).

Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengidentifikasi tren umum dan hubungan antara variabel. **Uji validitas** menggunakan korelasi Pearson bivariate dengan nilai signifikansi $< 0,01$, sedangkan **uji reliabilitas** menggunakan Alpha Cronbach dengan ambang batas $> 0,7$. Uji hipotesis dilakukan dengan **uji Spearman**, untuk menguji hubungan antara kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dengan loyalitas pasien di RSUD Arifin Achmad. Jika nilai p-value $< 0,05$, maka hubungan tersebut dianggap signifikan.

Hasil Dan Pembahasan

Persepsi Pasien terhadap Peran Rumah Sakit Pendidikan dan Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemahaman pasien mengenai fungsi RSUD Arifin Achmad sebagai rumah sakit pendidikan masih beragam. Dari 150 responden, sebanyak 58% mengetahui bahwa RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit pendidikan, sedangkan 43,6% lainnya tidak mengetahui hal tersebut. Selain itu, hanya 56,7% pasien yang memahami bahwa rumah sakit ini memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan, pendidikan, dan penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya edukasi kepada pasien mengenai peran rumah sakit pendidikan agar mereka lebih memahami keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan kesehatan.

Tabel 1. Persepsi Pasien terhadap Peran Rumah Sakit Pendidikan dan Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran

NO	Persepsi Pasien	Ya (%)	Tidak (%)
1	Mengetahui RSUD Arifin Achmad sebagai rumah sakit pendidikan	58	43.6
2	Mengetahui fungsi RSUD Arifin Achmad dalam pelayanan, pendidikan, dan penelitian	56.7	43.3
3	Setuju bahwa mahasiswa kedokteran berperan dalam peningkatan kualitas dokter	98.7	1.3

4	Setuju bahwa partisipasi mahasiswa dalam perawatan pasien rawat inap penting untuk pendidikan dokter	100	0
5	Setuju bahwa keterlibatan mahasiswa diawasi dengan baik	100	0
6	Setuju bahwa keterlibatan mahasiswa tidak mengganggu hubungan dokter-pasien	97.3	2.7

Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pasien memahami bahwa RSUD Arifin Achmad merupakan rumah sakit pendidikan, masih terdapat kelompok pasien yang belum menyadari fungsi ini. Penelitian sebelumnya oleh (Malik et al., 2023) menyatakan bahwa kesadaran pasien terhadap status rumah sakit pendidikan dapat mempengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan kesehatan. Selain itu, dukungan yang tinggi terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam perawatan pasien mengindikasikan bahwa pasien umumnya menyadari pentingnya pendidikan klinis dalam meningkatkan kompetensi dokter masa depan (Silber et al., 2020). Namun, sebagian kecil pasien tetap khawatir tentang potensi gangguan dalam hubungan dokter-pasien, yang sejalan dengan temuan (Khan et al., 2023) mengenai tantangan dalam rumah sakit pendidikan.

Penerimaan Pasien terhadap Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran

Sebagian besar pasien menunjukkan penerimaan yang sangat baik terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam berbagai aspek pelayanan rawat inap. Namun, terdapat sebagian kecil pasien yang merasa ragu terhadap keterlibatan langsung mahasiswa dalam prosedur diagnostik dan terapi. Hasil ini menunjukkan adanya peluang bagi rumah sakit untuk meningkatkan komunikasi kepada pasien mengenai peran mahasiswa dalam pelayanan kesehatan.

Tabel 2. Penerimaan Pasien terhadap Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran

No	Aspek Penerimaan Pasien	Ya (%)	Tidak (%)
1	Mengizinkan mahasiswa hadir saat konsultasi	99.3	0.7
2	Mengizinkan mahasiswa hadir saat pemeriksaan fisik oleh dokter	100	0
3	Mengizinkan mahasiswa hadir saat prosedur diagnostik	99.3	0.7
4	Mengizinkan mahasiswa mengambil riwayat kesehatan	98	2.6
5	Mengizinkan mahasiswa membaca rekam medis	99.3	0.7
6	Mengizinkan mahasiswa melakukan pemeriksaan fisik	97.3	2.7
7	Mengizinkan mahasiswa melakukan prosedur diagnostik atau terapi	88.7	11.3

Hasil ini menunjukkan bahwa pasien memiliki kepercayaan tinggi terhadap sistem pengawasan yang diterapkan di rumah sakit pendidikan. Namun, masih ada 11,3% pasien yang enggan mengizinkan mahasiswa untuk melakukan prosedur diagnostik atau terapi,

menunjukkan perlunya edukasi lebih lanjut mengenai keamanan dan supervisi dalam tindakan medis yang melibatkan mahasiswa. Menurut (Umar et al., 2022), penerimaan pasien terhadap mahasiswa kedokteran sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan terhadap dokter yang mengawasi mereka. Studi lain oleh (Tiong et al., 2013) menunjukkan bahwa komunikasi yang jelas tentang peran mahasiswa dapat meningkatkan penerimaan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa dalam prosedur medis.

Hubungan Kepuasan Pasien terhadap Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran dengan Loyalitas Pasien

Pengukuran kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dalam pelayanan rawat inap di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau, diperoleh hasil seperti tampak pada tabel berikut ;

Tabel 3. Kepuasan Pasien terhadap Keterlibatan Mahasiswa Kedokteran di RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau.

No	Kepuasan Pasien	Kupuasan Pasien (%)
1	Pelayanan rawat inap yang melibatkan mahasiswa kedokteran.	98,7
2	Perhatian yang diberikan mahasiswa kedokteran	97,3
3	Komunikasi yang dilakukan mahasiswa kedokteran	94,67
4	Informasi yang diberikan mahasiswa kedokteran	97,33
5	Pengawasan dokter senior (supervisi klinis)	96
6	Kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa kedokteran	94
Persentase Rata-rata Kepuasan Pasien (Average Percentage of Patient Satisfaction)		96,33

Mayoritas pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa kedokteran. Tingginya tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa mahasiswa kedokteran mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pasien. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aljoudi et al., 2016), yang menemukan bahwa keterlibatan mahasiswa dalam layanan klinis meningkatkan kepuasan pasien karena adanya komunikasi dan perhatian lebih terhadap kondisi mereka.

Pengukuran loyalitas pasien rawat inap di Rumah Sakit Pendidikan RSUD Arifin Ahmad, diperoleh *Net Promoter Score* (NPS) sebesar 70,6%, yang mencerminkan tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang signifikan. NPS di atas 50% dianggap sangat baik dalam pemasaran layanan kesehatan, yang menunjukkan bahwa mayoritas pasien tidak hanya puas dengan layanan yang diberikan tetapi juga cenderung merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada orang lain (Prakoewa et al., 2022). Skor tinggi ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor, termasuk kualitas layanan, pengalaman pasien, dan komunikasi yang efektif.

Tabel 4. Loyalitas Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Inap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

No	Loyalitas Pasien	N	%	NPS
1	Promote	113	75.3	70,6%
2	Passive	30	20	
3	Distract	7	4.7	
Total		150	100	

Hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas pasien terhadap RSUD Arifin Achmad cukup tinggi, dengan 75,3% pasien masuk dalam kategori *Promote*. Hal ini menunjukkan bahwa pasien bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Studi yang dilakukan oleh (Prakoewa et al., 2022) juga menunjukkan bahwa pasien yang puas dengan pelayanan akan lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan yang sama dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh karena itu, peningkatan kepuasan pasien terhadap pelayanan mahasiswa kedokteran akan berdampak langsung pada loyalitas pasien terhadap rumah sakit.

Analisis korelasi menggunakan Spearman's rho menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran dengan loyalitas pasien terhadap rumah sakit ($r = 0.536, p < 0.001$). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Tabel 3. Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pasien terhadap RSUD Arifin Achmad Provinsi Riau

		Riau		Koefisien korelasi	Sig. (2-tailed)
		N	%		
Kepuasan	Sangat Puas	49	32.7	0.536**	< 0.001
	Puas	89	59.3		
	Cukup	12	8		
	Tidak Puas	0	0		
	Sangat Tidak Puas	0	0		
Loyalitas	Promote	113	75.3		
	Passive	30	20		
	Distract	7	4.7		

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa kedokteran memainkan peran penting dalam meningkatkan loyalitas pasien. Studi sebelumnya oleh (Öster et al., 2015) juga menemukan korelasi positif antara kepuasan layanan dan loyalitas pasien di rumah sakit pendidikan. Selain itu, (Carmody et al., 2011) menyebutkan bahwa komunikasi efektif dan transparansi tentang peran mahasiswa dapat meningkatkan kepuasan pasien. Oleh karena itu, meningkatkan interaksi positif antara mahasiswa dan pasien, serta memberikan informasi yang lebih jelas mengenai peran mahasiswa, dapat menjadi strategi penting dalam meningkatkan loyalitas pasien terhadap rumah sakit pendidikan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien memiliki persepsi positif dan mendukung keterlibatan mahasiswa dalam perawatan pasien rawat inap di RSUD Arifin Achmad. Tingkat

kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh mahasiswa juga sangat tinggi, dengan rata-rata sebesar 96,33%, mencerminkan kepercayaan terhadap sistem supervisi klinis yang diterapkan. Loyalitas pasien terhadap rumah sakit pun tergolong tinggi, di mana 75,3% pasien bersedia merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain. Hal ini diperkuat dengan ditemukannya korelasi positif dan signifikan antara kepuasan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa dan loyalitas pasien ($r = 0.536$, $p < 0.001$). Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan mahasiswa kedokteran tidak hanya diterima dengan baik oleh pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan, kepuasan, serta loyalitas pasien terhadap rumah sakit pendidikan. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor sosiokultural yang memengaruhi persepsi dan penerimaan pasien terhadap keterlibatan mahasiswa, serta menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengalaman dan harapan pasien secara lebih mendalam, termasuk pada populasi pasien dengan karakteristik yang lebih beragam.

Daftar Pustaka

- Al Ghobain, M., Alghamdi, A., Arab, A., Alaem, N., Aldress, T., & Ruhyiem, M. (2016). Patients' Perceptions Towards the Participation of Medical Students in their Care. *Sultan Qaboos University Medical Journal*, 16(2), e224. <https://doi.org/10.18295/SQUMJ.2016.16.02.014>
- Ali, A., & Alawad, M. A. (2014). Attitude towards Undergraduate Medical Students at University Charity Teaching Hospital in Sudan Article in. *International Journal of Medicine*, 2(1), 28–31. <https://doi.org/10.14419/ijm.v2i1.2264>
- Aljoudi, S. B., Alsolami, S. S., Farahat, F. M., Alsaywid, B., & Abuznadah, W. (2016). Patients' attitudes towards the participation of medical students in clinical examination and care in Western Saudi Arabia. *Journal of Family and Community Medicine*, 23(3), 172–178. <https://doi.org/10.4103/2230-8229.189133>
- Alkalash, S. H., Alamer, E. H. A., Munshi, S. A., Aljuwaybiri, R., Jawa, H. T., Asiri, R. K., Sawadi, W. J., Alkalash, S. H., Alamer, E. H. A., Munshi, S. A., Aljuwaybiri, R., Jawa, H. T., Asiri, R., & Sawadi, W. J. (2023). Patients' Attitudes Toward the Involvement of Medical Students in Their Health Care in the Family Medicine Clinics in the Makkah Region, Saudi Arabia. *Cureus*, 15(7). <https://doi.org/10.7759/CUREUS.42404>
- Carmody, D., Tregonning, A., Nathan, E., & Newnham, J. P. (2011). Patient perceptions of medical students' involvement in their obstetrics and gynaecology health care. *Australian and New Zealand Journal of Obstetrics and Gynaecology*, 51(6), 553–558. <https://doi.org/10.1111/J.1479-828X.2011.01362.X>
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *healthcare Review Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Iqbal, M. Z., Bukhamsin, E. Y., Alghareeb, F. Y., Almarri, N. M., Aldajani, L. M., & Busaleh, H. A. (2020). Participation of medical students in patient care: How do patients perceive it? *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 9(7), 3644. https://doi.org/10.4103/JFMPC.JFMPC_130_20
- KEMENKES. (2008). *Pedoman Klasifikasi dan Standar Rumah sakit Pendidikan*.
- Khan, L., Hidayat, H., Hussain, I., Khan, J., Ali, H., Sethi, M. R., & Irfan, M. (2023). Assessment Of Patients Satisfaction Attending Outpatient Departments Of Teaching Hospitals Of Peshawar. *Journal of Ayub Medical College Abbottabad*, 35(1), 64–67–64–67. <https://doi.org/10.55519/JAMC-01-10914>

- Kim, E. J., Park, S., & Kang, H. S. (Theresa). (2019). Support, training readiness and learning motivation in determining intention to transfer. *European Journal of Training and Development*, 43(3–4), 306–321. <https://doi.org/10.1108/EJTD-08-2018-0075>
- Malik, M., Francis-Morel, G., Malik, M., & Francis-Morel, G. (2023). Impact of Admission of Patients With Syncope in Non-Teaching Hospitals Versus Teaching Hospitals: A Nationwide Analysis. *Cureus*, 15(5). <https://doi.org/10.7759/CUREUS.39545>
- Öster, C., Bäckström, S., Lantz, I., & Ramklint, M. (2015). Psychiatric patients' perspectives of student involvement in their care Assessment and evaluation of admissions, knowledge, skills and attitudes. *BMC Medical Education*, 15(1), 1–8. <https://doi.org/10.1186/S12909-015-0352-Z/TABLES/2>
- Perri, G., D'Angelo, M., Smaniotto, C., Del Pin, M., Ruscio, E., Londero, C., Brunelli, L., Castriotta, L., & Brusafferro, S. (2021). Do medical students and residents impact the quality of patient care? An assessment from different stakeholders in an Italian academic hospital, 2019. In *PLoS ONE* (Vol. 16, Issue 10 October). Public Library of Science. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0258633>
- Prakoeswa, C. R., Hidayah, N., Dewi, A., Mutiani, F., Adriansyah, A. A., & Yaqub, A. M. (2022). Loyalty Survey Based on Net Promoter Score in A Tertiary Hospital in Indonesia. *EJournal Kedokteran Indonesia*, 10(2), 92–100. <https://doi.org/10.23886/EJKI.10.154.92-100>
- Ramanayake, R. P. J. C., Sumathipala, W. L. A. H., Rajakaruna, I. M. S. M., & Ariyapala, D. P. N. (2012). Patients' Attitudes Towards Medical Students in a Teaching Family Practice: A Sri Lankan Experience. *Journal of Family Medicine and Primary Care*, 1(2), 122. <https://doi.org/10.4103/2249-4863.104982>
- Safarani, S., Ravaghi, H., Raeissi, P., & Maleki, M. (2019). Challenges and Opportunities Faced by Teaching Hospitals in the Perception of Stakeholders and Hospital System Managers. *Education in Medicine Journal*, 10(4), 9–21. <https://doi.org/10.21315/eimj2018.10.4.2>
- Shetty, P. A., Magazine, R., & Chogtu, B. (2021). Patient outlook on bedside teaching in a medical school. *Journal of Taibah University Medical Sciences*, 16(1), 50–56. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2020.10.002>
- Silber, J. H., Rosenbaum, P. R., Niknam, B. A., Ross, R. N., Reiter, J. G., Hill, A. S., Hochman, L. L., Brown, S. E., Arriaga, A. F., & Fleisher, L. A. (2020). Comparing Outcomes and Costs of Medical Patients Treated at Major Teaching and Non-teaching Hospitals: A National Matched Analysis. *Journal of General Internal Medicine*, 35(3), 743–752. <https://doi.org/10.1007/S11606-019-05449-X/FIGURES/2>
- Taha, H. A., Al Saqer, J. K., Al Harbi, N. R., Younis, R. N., Al Dawoud, F., Nawaiseh, M. B., & Berggren, V. (2023). Patient's Perceptions and Attitudes Towards Medical Student's Involvement in Their Healthcare at a Teaching Hospital in Jordan: A Cross Sectional Study. *Patient Preference and Adherence*, 17, 629–641. <https://doi.org/10.2147/PPA.S396035>
- Tiong, M. K., Levinson, M. R., Oldroyd, J. C., & Staples, M. P. (2013). How receptive are patients to medical students in Australian hospitals? A cross-sectional survey of a public and a private hospital. *Internal Medicine Journal*, 43(4), 373–380. <https://doi.org/10.1111/J.1445-5994.2012.02887.X>
- Umar, A., S, A., MB, S., Y, M., & MA, I. (2022). Attitude, Perception and Acceptability of Medical Students' Involvement in Patient Management among Patients Attending Ahmadu Bello University Teaching Hospital, Zaria, Nigeria. *Arid-Zone Journal of Basic & Applied Research*, 1(5), 214–222. <https://doi.org/10.55639/607.3343>