

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi hal yang penting dan utama yang harus menjadi perhatian fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanannya, baik pada pasien dengan pembayaran umum ataupun peserta BPJS, baik PBI maupun non PBI. Sebagian peserta BPJS non PBI di RSUD Kasih Ibu Lhokseumawe mengeluhkan pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS Non Penerima Bantuan Iuran (Non PBI).

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Penelitian dilakukan di RSUD Kasih Ibu Lhokseumawe. Populasi penelitian sebanyak 430 orang, sampel diperoleh sebanyak 207 orang. Penarikan sampel dengan cara *purposive sampling*. Analisis data secara univariat, bivariat dengan uji *chi-square*, dan multivariat dengan regresi logistik berganda pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha=0,05$).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta BPJS non penerima bantuan iuran (non PBI) di Rumah Sakit Umum Kasih Ibu Lhokseumawe yaitu pelayanan dokter ($p=0,009$), pelayanan perawat ($p=0,000$), ketersediaan obat ($p=0,000$), fasilitas ruang rawat inap ($p=0,000$), kompetensi petugas kesehatan ($p=0,000$). Sedangkan variabel yang tidak berpengaruh adalah pelayanan penunjang medik ($p=0,327$), pelayanan administrasi ($p=0,075$), pelayanan tepat waktu ($p=0,311$). Variabel pelayanan perawat merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pasien peserta BPJS non penerima bantuan iuran (non PBI) di RSUD Kasih Ibu Lhokseumawe dengan nilai $\text{Exp(B)}/\text{OR} = 7,264$.

Disarankan kepada manajemen Rumah Sakit Umum Kasih Ibu Lhokseumawe untuk membuat pelatihan atau seminar terutama pada dokter dan perawat untuk meningkatkan kualitas layanannya sehingga kompetensinya meningkat yang akan berdampak pada seluruh pasien menjadi puas.

Kata Kunci : Faktor Kepuasan Pasien, BPJS Non PBI