

ABSTRAK

Kebutuhan keselamatan dan rasa aman sangat diperlukan oleh pasien yang sedang berobat ke suatu poli di tempat pelayanan kesehatan, namun pada kenyataannya kebutuhan keselamatan dan rasa aman pasien tidak terpenuhi secara menyeluruh dan menyebabkan pasien merasa tidak puas dengan pelayanan kesehatan yang sudah diberikan. Penelitian bertujuan menganalisis pengaruh pemenuhan kebutuhan keselamatan dan rasa aman dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien di Puskesmas Wonoayu Sidoarjo.

Desain penelitian adalah analitik dengan populasi pasien rawat jalan pada bulan Juli 2014 sebanyak 75 orang. Sampel sebanyak 63 responden diambil dengan teknik *simple random sampling*. Variabel *independent* adalah kebutuhan keselamatan dan rasa aman, variabel *dependent* yaitu kepuasan pasien. Data dikumpulkan melalui kuesioner. Selanjutnya diuji menggunakan uji Fisher Exact dengan $\alpha = 0,05$.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 63 responden sebagian besar yaitu 55,6% responden merasa kebutuhan keselamatan dan rasa aman terpenuhi, dan sebagian besar responden yaitu 58,7% merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan. Hasil uji Fisher Exact didapatkan hasil $p = 0,023$ dengan artian H_0 ditolak dan artinya ada pengaruh pemenuhan kebutuhan keselamatan dan rasa aman dengan tingkat kepuasan pelayanan pada pasien.

Simpulan penelitian adalah sebagian besar responden merasa kebutuhan keselamatan dan rasa amannya sudah terpenuhi, dan sebagian besar responden merasa tidak puas dengan pelayanan pihak kesehatan. Diharapkan petugas kesehatan lebih memperhatikan cara ketika memeriksa pasien, berkomunikasi dengan pasien, dan cara memberikan obat kepada pasien.

Kata kunci: Kebutuhan keselamatan, rasa aman, kepuasan pasien.