



Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Unit Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur Tahun 2023

Heni Banggu Dimu

Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Nusa

Cendana, Kota Kupang, Indonesia

E-mail: henibanggudimu1708@gmail.com

Abstract

Patient satisfaction embodies patient loyalty to health services that can provide maximum service quality. Calculating the level of patient satisfaction is an indicator of the quality of health services. The total number of outpatients visiting the Bolou Community Health Center in 2020 was 6,477, in 2021 there were 3,571, in 2022 there were 1,834 and in 2023 there were 3,970. This shows that over the last four years patients visiting the Bolou Community Health Center have decreased. The decline that occurred in the level of outpatient satisfaction in the General Poly Unit was 42% in 2021, 35% in 2022, and 27% in 2023. To find out the description of outpatient satisfaction in the General Poly Unit which includes the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy, this research was conducted. The type of research used is quantitative research with a descriptive design where this research is carried out with the aim of describing an objective condition. The population in this study was all outpatients at the General Polyclinic in 2023, totaling 3,970 patients. The sample in this research was an accidental sampling technique, namely 94 samples. The questionnaire measuring tool is the instrument in this research. Univariate analysis is the analysis used in research. research results, the description of the tangible aspect with the most indicator achievements expressed satisfaction (70.2%), the description of the reliability aspect with the most indicator achievements expressed satisfaction (58.5%), the description of the responsiveness aspect with the most indicator achievements expressed dissatisfaction (52.1%) , the description of the assurance aspect with the most indicator achievements expressed satisfaction (61.7%), the description of the empathy aspect with the most indicator achievements expressed satisfaction (53.2%).

Keywords: *General Poly, Health Services, Outpatient, Patient Satisfaction.*

Abstrak

Kepuasan pasien mewujudkan kesetiaan pasien terhadap layanan kesehatan yang dapat memberikan kualitas layanan yang maksimal. Menghitung tingkat kepuasan pasien merupakan indikator kualitas layanan kesehatan. Total pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Bolou tahun 2020 sebanyak 6.477 pasien, tahun 2021 sebanyak 3.571, tahun 2022 sebanyak 1.834 dan tahun 2023 sebanyak 3.970. Hal ini menunjukkan

bahwa selama empat tahun terakhir pasien yang berkunjung ke Puskesmas Bolou menurun. Penurunan yang terjadi pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Unit Poli Umum yaitu pada tahun 2021 sejumlah 42%, tahun 2022 sejumlah 35%, dan pada tahun 2023 sejumlah 27%. Untuk mengetahui deskripsi kepuasan pasien rawat jalan pada Unit Poli Umum yang meliputi dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* maka penelitian ini dilakukan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif dimana penelitian ini dilakukan dengan tujuan mendeskripsikan tentang salah satu kondisi objektif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan di Poli Umum pada tahun 2023 yang berjumlah 3.970 pasien. Sampel dalam penelitian ini adalah teknik *accidental sampling* yaitu berjumlah 94 sampel. Alat ukur kuesioner adalah instrumen dalam penelitian ini. Analisis univariat adalah analisis yang digunakan dalam penelitian. hasil penelitian, deskripsi aspek *tangible* dengan capaian indikator terbanyak menyatakan puas (70,2%), deskripsi aspek *reliability* dengan capaian indikator terbanyak menyatakan puas (58,5%), deskripsi aspek *responsiveness* dengan capaian indikator terbanyak menyatakan kurang puas (52,1%), deskripsi aspek *assurance* dengan capaian indikator terbanyak menyatakan puas (61,7%), deskripsi aspek *empahty* dengan capaian indikator terbanyak menyatakan puas (53,2%).

Kata kunci: Poli Umum, Pelayanan Kesehatan, Rawat Jalan, Kepuasan Pasien.

PENDAHULUAN

Suatu yang perlu diperhatikan oleh layanan kesehatan merupakan indikator kepuasan pasien.. Kepuasan pasien adalah salah satu timbal balik daripada pasien yang dinilai dari apa yang dilakukan layanan kesehatan kepada pasien yang di peroleh dengan cara membuktikan apa yang diinginkan dengan kenyataan kesehatan yang diperoleh disalah satu layanan kesehatan Puskesmas. Oleh sebab itu, pihak puskesmas harus memberikan pelayanan yang terbaik karena kepuasan pasien bergantung pada hal tersebut. Akan tetapi, pelayanan yang diterima pasien belum sesuai dengan harapan pasien dan juga dengan standar yang di tentukan.

Standar pelayanan kesehatan merupakan tersedianya suatu pelayanan kesehatan yang berkelanjutan, yang mudah diterima, dicapai, dijangkau serta memiliki layanan kesehatan yang baik. Suatu hal yang harus perhatikan pada penggunaan perawatan kesehatan adalah standar pelayanan kesehatan. Evaluasi tingkat baiknya suatu pelayanan kesehatan tidak hanya bergantung pada kesehatan pasien secara jasmani namun secara pengetahuan, sikap, keterampilan puskesmas ketika memberikan layanan kesehatan. Cara penyampaian informasi, kesopanan, ketepatan waktu, daya tanggap dan kelengkapan fasilitas serta keadaan fisik yang baik adalah suatu cara dalam meminimalisir banyaknya keluhan pasien yang diterima. Riset kepuasan perlu mencakup evaluasi masyarakat pada faktor yakni karakteristik pelayanan kesehatan. Ada lima dimensi yang digunakan untuk melihat tingkat pelayanan kesehatan yaitu *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Salah satu unit yang bertanggung jawab dan melaksanakan pembangunan kesehatan di wilayah kerjanya adalah Puskesmas. Kualitas Pelayanan dipengaruhi oleh kunjungan masyarakat pada salah satu unit pelayanan kesehatan dan terdapat juga faktor lain yang berupa lokasi, biaya, sumber daya manusia dan juga ketersediaan fasilitas kesehatan. Suatu fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dan upaya kesehatan masyarakat dengan mengutamakan upaya preventif dan promotif adalah puskesmas (KEMENKES, 2019).

Kecamatan Sabu Timur merupakan suatu kecamatan terdapat di Kabupaten Sabu Raijua dengan jumlah penduduk 7.599 jiwa, kepadatan penduduk 126 dengan luas

wilayah 60,45 Km². Kecamatan Sabu Timur memiliki dua kelurahan dan delapan desa, salah satunya adalah Desa Keduru, Puskesmas Bolou terdapat Di Desa Keduru (BPS Kab. Sabu Raijua, 2021).

Berdasarkan Profil Puskesmas Bolou 2021 menunjukkan bahwa fasilitas kesehatan di Kecamatan Sabu Timur masih terbatas. Fasilitas kesehatan di Kecamatan Sabu Timur berjumlah 9 puskesmas pembantu yaitu terdiri dari Pustu Kujiratu, Pustu Bodae, Pustu Keliha, Pustu Keduru, Pustu Lobodei, Pustu Loborai, Pustu Huwaga, Pustu Limaggu dan Pustu Eiada. Total petugas yang belum memadai terutama pada dokter. Tenaga kesehatan dalam Puskesmas Bolou berjumlah 65 orang. Tenaga kesehatan tertinggi terdapat pada petugas keperawatan yakni sebanyak 20 orang.

Berdasarkan Profil Puskesmas Bolou tahun 2023, menerangkan bahwa proporsi tingkat kepuasan pasien rawat jalan di unit Poli Umum pada tahun 2021 yaitu sebesar 42%, pada tahun 2022 sebesar 35% dan pada tahun 2023 sebesar 27%. Fakta yang terjadi dalam pelayanan kesehatan puskesmas masih ditemukan jenis-jenis kepuasan pasien dapat dilihat dari fasilitas, sarana prasarana, ataupun dari jumlah petugas kesehatan yang belum memadai, tetapi harapan pasien yang terus meningkat.

Puskesmas Bolou adalah suatu puskesmas dari 6 puskesmas yang terdapat di Kabupaten Sabu Raijua. Puskesmas Bolou adalah suatu Puskesmas yang melakukan pelayanan rawat jalan. Menurut, Profil Kecamatan Sabu Timur total pasien rawat jalan yang berkunjung ke Puskesmas Bolou tahun 2020 sebanyak 6.477 pasien, tahun 2021 sebanyak 3.571, tahun 2022 sebanyak 1.834 dan tahun 2023 sebanyak 3.970. Data ini menunjukkan selama tiga tahun terakhir terjadi penurunan yang signifikan.

Berdasarkan observasi yang dilaksanakan pada hari Rabu, 2 November 2022 terhadap pengunjung di Puskesmas Bolou, ditemukan pada dimensi *responsiveness* terdapat ketepatan waktu petugas yang belum baik, dimensi *assurance* terdapat sikap cuek tenaga kesehatan kepada pasien yang datang berobat, dimensi *tangible* terdapat fasilitas kesehatan seperti kursi yang belum memadai sehingga banyak pasien yang mengantri sambil berdiri. Antrian yang panjang menjadi kebiasaan di Puskesmas Bolou. Demi mendapatkan pelayanan pasien harus menunggu berjam-jam. Baik buruknya suatu pelayanan akan mempengaruhi kepuasan pasien dan juga nama baik Puskesmas. Hal ini akan mempengaruhi jumlah pasien yang berkunjung ke Puskesmas. Puskesmas Bolou adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang kesehatan yang berada di Kecamatan Sabu Timur. Keberadaan Puskesmas Bolou sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang berada di wilayah kerjanya. Pemenuhan kebutuhan pasien menjadi tuntutan yang sangat penting bagi Puskesmas Bolou.

Penelitian yang dilakukan oleh Baboi (2018) di Puskesmas Oesapa Kota Kupang, yang menunjukkan bahwa dari 72 responden pada dimensi bukti fisik (*tangible*) sangat puas (91%), dimensi keandalan (*reliability*) sangat puas (93%), dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sangat puas (93%), dimensi jaminan (*assurance*) sangat puas (91%), dan dimensi empati (*empathy*) sangat puas (97%).

METODE

Penelitian kuantitatif dengan desain survei deskriptif dengan tujuan agar bisa melihat gambaran fakta yang terjadi tentang suatu keadaan objektif adalah jenis penelitian yang digunakan. Survei deskriptif dilaksanakan dengan tujuan menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di dalam masyarakat (Notoatmodjo,2012). Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui secara mendalam mengenai tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di wilayah kerja Puskesmas Bolou, terhadap dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja Puskesmas Bolou, Kecamatan Sabu Timur. Penelitian ini dilakukan pada

bulan Juni-Juli tahun 2023. Populasi adalah suatu keseluruhan objek yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung rawat jalan (Poli Umum) yang berada di wilayah kerja Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur Tahun 2023 yang berjumlah 3.970 pengunjung. Sampel adalah bagian dari populasi yang mempresentasikan keadaan populasi secara menyeluruh. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel ini yakni dengan *accidental sampling* yakni pengambilan sampel dengan cara aksidental yaitu dengan mengambil responden yang secara kebetulan berada atau tersedia di Puskesmas Bolou dalam konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010). Dalam menentukan jumlah besar sampel, peneliti menggunakan rumus besar sampel yaitu rumus Lameshow (1997), sebagai berikut:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{d^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

$$n = \frac{3970 \cdot 1,96^2 \cdot 0,05 \cdot (1-0,05)}{0,1^2 \cdot (3970-1) + 1,96^2 \cdot 0,05 \cdot (1-0,05)}$$

$$n = \frac{3970 \cdot 3,84 \cdot 0,25}{0,01 \cdot 3969 + 3,84 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{3811,2}{40,65} = 93,75$$

= 94 responden

Keterangan:

N: Besar sampel

Z: Nilai tabel normal ($\alpha=0.05$)=1,96

p: Perkiraan proporsi sampel=0,05

d: Derajat ketepatan yang diinginkan=0,1

Menurut perhitungan sampel dilakukan maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 94 orang.

HASIL

Berdasarkan hasil analisis dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik setiap variabel penelitian, yaitu kepuasan pasien rawat jalan di poli umum terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bolou. Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di Puskesmas Bolou merupakan persepsi atau penilaian pasien setelah membandingkan kualitas pelayanan yang dirasakan setelah melakukan kunjungan pelayanan medis poli umum di Puskesmas Bolou dengan harapan.

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan pada penelitian ini merupakan persepsi pasien terhadap 5 aspek penting dalam pelayanan Puskesmas yang terdiri dari aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Deskripsi hasil analisis univariat diketahui bahwa deskripsi aspek *tangible*, sebagaimana dikemukakan melalui sajian analisis dalam tabel berikut.

Tabel 1. Distribusi Responden Menurut Dimensi Pasien Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Mutu Pelayanan di Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur.

Variabel 1	Kriteria	Frekuensi(n)	Presentase(%)
<i>Tangible</i>	STP	4	4,3
	TP	4	4,3
	KP	5	5,3
	P	66	70,2
	SP	15	16
Total		94	100%

Tabel 2. Distribusi Responden Menurut Dimensi Keandalan (Reliability) Terhadap Mutu Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur.

Variabel 2	Kriteria	Frekuensi(n)	Presentase(%)
<i>Reliability</i>	STP	5	5,3
	TP	3	3,2
	KP	8	8,5
	P	55	58,5
	SP	23	24,5
Total		94	100%

Tabel 3. Distribusi Responden Menurut Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) Terhadap Mutu Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur.

Variabel 3	Kriteria	Frekuensi(n)	Presentase(%)
<i>Responsiveness</i>	STP	4	4,3
	TP	5	5,3
	KP	49	52,1
	P	33	35,1
	SP	3	3,2
Total		94	100

Tabel 4. Distribusi Responden Menurut Dimensi Jaminan (Assurance) Terhadap Mutu Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur.

Variabel 4	Kriteria	Frekuensi(n)	Presentase(%)
<i>Assurance</i>	STP	12	12,8
	TP	4	4,3
	KP	14	14,9
	P	58	61,7
	SP	6	6,4
Total		94	100

Tabel 5. Distribusi Responden Menurut Dimensi Empati (Emphaty) Terhadap Mutu Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Bolou Kecamatan Sabu Timur

Variabel 5	Kriteria	Frekuensi(n)	Presentase(%)
<i>Emphaty</i>	STP	5	5,3
	TP	5	5,3
	KP	33	35,1
	P	50	53,2
	SP	1	1,1
Total		94	100

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis menyatakan tingkat kepuasan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) terbanyak menyatakan puas (70,2%) sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak puas (4,3%) dan tidak puas (4,3%). Penelitian ini mendukung Debi R (2022) yang menjelaskan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap aspek *tangible* cukup baik dengan hasil 52 (62,7%) dan kurang puas 31(37,3%).

Penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan Nina Agustina (2019) yang menunjukkan bahwa indikator aspek *tangible* (bukti fisik) menjelaskan kategori sangat baik serta merupakan aspek variabel dengan presentase tertinggi ketiga dari lima variabel yang di gunakan. Hal itu dapat membuktikan bahwa rata-rata pasien yang memberikan respon setuju terhadap aspek *tangible* (bukti fisik) Hal ini dapat di artikan bahwa penampilan dokter dan perawat, kondisi ruang perawatan, ketersediaan fasilitas penunjang medis di pelayanan kesehatan dan kelengkapan obat-obatan tersebut dikategorikan baik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan menyatakan tingkat kepuasan responden terhadap kehandalan (*Reliability*) terbanyak menyatakan puas (58,5%) sedangkan paling sedikit menyatakan tidak puas (3,2%). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sisilia (2021) yang menunjukkan bahwa gambaran capaian indikator tingkat kepuasan pasien pada dimensi kehandalan ((82,5%).

Penelitian diatas sejalan dengan penelitian yang pernah dilaksanakan Yoanita (2015) yang menunjukkan bahwa kepuasan pasien di Puskesmas Pesantren Kediri dengan tingkat kepuasan yang paling rendah berada pada dimensi *reliability* pada aspek jam pelayanan puskesmas yang hanya 3,5 jam yaitu pada jam 08.00-11.30 sebanyak 63.3%. Berdasarkan pendapat peneliti kebutuhan pasien akan pelayanan kesehatan di luar jadwal tersebut tergolong banyak. Karena sewaktu-waktu pasien membutuhkan pelayanan (*patient-centered*). Ketika suatu unit layanan kesehatan sanggup memenuhi hal tersebut dengan sendirinya tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* pada aspek jam pelayanan akan memadai.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap daya tanggap (*Responsiveness*) paling banyak menyatakan kurang puas (52,1%) sedangkan paling sedikit menyatakan sangat puas (3,2%). Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian Emilius K (2022) yang menunjukkan bahwa capaian indikator dimensi *responsiveness* (80%) menyatakan puas, pasien yang mendapatkan respon yang baik dari daripada tenaga kesehatan yang ada. Menurut peneliti, kepuasan pasien sangat bergantung pada daya tanggap tenaga kesehatan yang ada di Puskesmas.

Berdasarkan hasil analisis menunjukan tingkat kepuasan responden terhadap jaminan (*Assurance*) paling banyak menyatakan puas (61,7%) sedangkan paling sedikit menyatakan tidak puas (4,3%). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Henny Sanam (2022) dengan capaian indikator 68,9% dan dikategorikan puas. Ada pernyataan tentang petugas kesehatan melayani dengan sopan (72,9%). Keterbatasan waktu pemeriksaan menjadi faktor kurangnya ketelitian dokter dalam pemeriksaan serta konsultasi bagi pasien.

Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap empati (*Empathy*) paling banyak menyatakan puas (53,2%) sedangkan paling sedikit menyatakan sangat puas (1,1%). Hasil penelitian ini mendukung penelitian Karolina Lawan (2020) dengan capaian indikator (77,2%) dan dikategorikan puas.

Hasil analisis ini mendukung yang dikemukakan Nita Prihatin (dkk) 2019 yang menunjukkan adanya hubungan dengan kepuasan pasien. Terdapat pada aspek *empathy*, sebanyak 70,3%, menyatakan kurang puas akan pelayanan kesehatan di puskesmas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Menurut analisis univariat maka kesimpulan dalam penelitian ini meliputi: Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *tangible* (bukti fisik) dengan capaian indikator paling banyak menyatakan puas (70,2%) sedangkan paling sedikit menyatakan sangat tidak puas (4,3%) dan tidak puas (4,3%) terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Bolou. Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *reliability* (keandalan) dengan

capaian indikator paling banyak menyatakan puas (58,5%) sedangkan paling sedikit menyatakan tidak puas (3,2%) terhadap pelayanan kesehatan di poli umum Puskesmas Bolou. Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan capaian indikator paling banyak menyatakan kurang puas (52,1%) sedangkan paling sedikit menyatakan sangat puas (3,2%) akan pelayanan kesehatan di Puskesmas Bolou. Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *assurance* (jaminan) dengan capaian indikator paling banyak menyatakan puas (61,7%) sedangkan paling sedikit menyatakan tidak puas (4,3%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bolou. Tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *empathy* (empati) dengan capaian indikator paling banyak menyatakan puas (53,2%) sedangkan paling sedikit menyatakan sangat puas (1,1%) terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Bolou.

Bagi Puskesmas Bolou: Pihak puskesmas wajib memperbaiki dimensi pelayanan yang belum memuaskan yaitu dimensi *responsiveness* dalam memberikan pelayanan secara cepat, tidak membuat pasien menunggu terlalu lama, dan mengutamakan kebutuhan pasien. Bagi Masyarakat: Masyarakat dapat memberikan penilaian atau masukan kepada petugas puskesmas terkait pelayanan yang diberikan sehingga dapat diperhatikan oleh pihak puskesmas. Untuk peneliti selanjutnya: Peneliti diharapkan melakukan penelitian dengan menggunakan desain yang berbeda yakni desain analitik agar bisa melihat apakah ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien dengan 5 dimensi yakni, dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan dimensi *emphaty*.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Bapak Prof. Dr. Apris Adu, S.Pt., M.Kes selaku Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana

Bapak Mustakim Sahdan, S.KM., M.Kes selaku Ketua Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana

Ibu Masrida Sinaga, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan

Ibu Rina Waty Sirait, S.KM., M.Kes selaku Dosen Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan hasil penelitian

Bapak Tadeus A.L. Regaletha., S.Si., S.Apt., M.Kes selaku Dosen Pwmbimbing II, yang telah memberikan bimbingan selama penyusunan hasil penelitian

Seluruh Dosen Dan Karyawan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Nusa Cendana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan dukungan demi kelancaran studi penulis

Keluarga tersayang Ayah Wara Mage dan Ibu Margareth Kore Gewa, kakak tersayang Marlin, Yuly, Atta, Melly, Desy, Deny, Hendrik, dan Adhytia yang sudah memberikan dukungan moril, material, motivasi, dan doa yang tulus untuk penulis

DAFTAR PUSTAKA

Anivista, Sisilia. 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Jalan Di Poli Umum Puskesmas Naikliu Kecamatan Amfoang Utara Kabupaten Tahun 2021, Upt Perpustakaan Undana, Skripsi

Baboi, D.J. 2018. Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Puskesmas Reformasi Oesapa Kota Kupang Setelah Direformasi. Universitas Nusa Cendana, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Skripsi.

- BPS Kecamatan Sabu Timur, Kecamatan Sabu Timur Dalam Angka 2018 s/d 2021
Kecamatan Sabu Timur
- Ganggut, Emilius K.J. 2023. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Laboratorium Rumah Sakit Umum Daerah Dr Ben Mboy. Upt Perpustakaan Undana:Skripsi
- Kementerian Kesehatan. (2023). Profil Puskesmas Bolou.
- Permenkes. RI. 2019. Peraturan Menteri Kesehatan Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
- Lawan, Karolina. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPT Puskesmas Oesapa Kota Oesapa Kota Kupang Tahun 2020. Upt Perpustakaan Undana, Skripsi
- Notoatmodjo, S. 2012. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta: Rineka Cipta.
- Runesi, Debi M. 2023. Kajian Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Mutu Pelayanan Di Puskesmas Pakubaun Kecamatan Amarasi Timur Tahun 2022. Universitas Nusa Cendana, Skripsi
- Sanam, Henny. 2022. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Poli Umum Puskesmas Nulle Kecamatan Amanuban Barat. Universitas Nusa Cendana Kupang, Skripsi