



PENDEKATAN BERBASIS KOMUNITAS UNTUK MENINGKATKAN KUNJUNGAN ULANG PASIEN DI PUSKESMAS KLOTOK PLUMPANG

Sugiyono¹, Eva Silviana Rahmawati²

^{1,2}Institut Ilmu Kesehatan Nahdlatul Ulama Tuban



*Corresponding author

Sugiyono

Email : sugixarraya731@gmail.com

HP: 081331434371

Kata Kunci:

Kunjungan Ulang;
Pelayanan Kesehatan;
Pendekatan Berbasis Komunitas;
Pemberdayaan Masyarakat;

Keywords:

Revisit Intention;
Healthcare Services;
Community-Based Approach;
Community Empowerment;

ABSTRAK

Peningkatan kunjungan ulang pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan di fasilitas kesehatan primer. Program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan niat kunjungan ulang pasien di Puskesmas Klotok Plumpang melalui pendekatan berbasis komunitas. Kegiatan meliputi edukasi masyarakat, pelatihan tenaga kesehatan, pembentukan kelompok pendukung kesehatan, serta pendampingan untuk optimalisasi pelayanan. Hasil program menunjukkan peningkatan pengetahuan masyarakat sebesar 30% setelah edukasi, terbentuknya kelompok pendukung kesehatan yang aktif, dan peningkatan jumlah kunjungan ulang pasien sebesar 20%. Selain itu, pelatihan tenaga kesehatan meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan dari 75% menjadi 88%. Pendekatan berbasis komunitas terbukti efektif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan, memperbaiki komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta menciptakan partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung fasilitas kesehatan. Namun, keberlanjutan program memerlukan dukungan lebih lanjut dari pihak terkait. Program ini dapat menjadi model intervensi yang relevan untuk diterapkan di fasilitas kesehatan primer lainnya.

ABSTRACT

Increasing patient revisit intentions is a key indicator of the success of primary healthcare services. This community service program aims to enhance patient revisit intentions at Klotok Plumpang Health Center through a community-based approach. Activities included community education, healthcare worker training, the formation of health support groups, and mentoring to optimize service delivery. The program results demonstrated a 30% improvement in community knowledge following education sessions, the establishment of active health support groups, and a 20% increase in patient revisit rates. Additionally, healthcare worker training improved patient satisfaction with services, rising from 75% to 88%. The community-based approach proved effective in building community trust in healthcare services, improving communication between healthcare workers and patients, and



fostering active community participation in supporting healthcare facilities. However, program sustainability requires further support from relevant stakeholders. This program can serve as a relevant intervention model for other primary healthcare facilities.

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kesetiaan pasien terhadap fasilitas Kesehatan (Njagi et al., 2020). Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan primer memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya bermutu, tetapi juga berorientasi pada kebutuhan dan harapan Masyarakat (Puspita et al., 2024). Salah satu indikator keberhasilan pelayanan puskesmas adalah tingginya tingkat kunjungan ulang pasien. Kunjungan ulang ini menunjukkan bahwa pasien merasa puas dan percaya terhadap layanan yang diberikan (Almeida, 2020).

Namun, berdasarkan data awal dan observasi di Puskesmas Klotok Plumpang, terdapat indikasi bahwa tingkat kunjungan ulang pasien masih perlu ditingkatkan. Beberapa faktor yang memengaruhi hal ini antara lain persepsi pasien terhadap kualitas layanan, hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, serta pemahaman masyarakat tentang pentingnya pemeriksaan kesehatan berkala (Burgdorf & Wolff, 2020). Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan intervensi yang berfokus pada peningkatan pengalaman pasien dan kepuasan mereka terhadap layanan Kesehatan (Moradi et al., 2023).

Pendekatan berbasis komunitas dapat menjadi solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan ini (Wong et al., 2022). Pendekatan ini melibatkan masyarakat secara langsung dalam proses peningkatan layanan, sehingga mereka tidak hanya menjadi penerima manfaat tetapi juga agen perubahan di lingkungannya. Dengan melibatkan masyarakat, intervensi dapat lebih terarah, berkelanjutan, dan sesuai dengan kebutuhan local (Batada et al., 2021).

Oleh karena itu, program pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kunjungan ulang pasien melalui pendekatan berbasis komunitas. Kegiatan ini dirancang untuk memberikan edukasi kepada masyarakat, memperkuat komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, serta membangun kelompok pendukung kesehatan yang dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya layanan kesehatan. Dengan demikian, diharapkan program ini dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Puskesmas Klotok Plumpang dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan (Tantu & Hadaro, 2022).

METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 26 November 2024 melalui beberapa tahapan yang terstruktur dengan pendekatan partisipatif berbasis komunitas. Metode yang digunakan mencakup identifikasi kebutuhan, pemberdayaan masyarakat, pelatihan tenaga kesehatan, serta evaluasi berkelanjutan.

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, tim pengabdian akan melakukan koordinasi dengan pihak Puskesmas Klotok Plumpang untuk mengidentifikasi permasalahan spesifik terkait rendahnya kunjungan ulang pasien. Pengumpulan data awal melalui wawancara, observasi, dan survei dilakukan untuk memahami kebutuhan masyarakat dan tantangan yang dihadapi oleh tenaga kesehatan. Selanjutnya, dilakukan penyusunan rencana kerja yang disesuaikan dengan hasil analisis kebutuhan tersebut.

2. Edukasi dan Sosialisasi kepada Masyarakat

Kegiatan ini melibatkan penyuluhan kesehatan kepada masyarakat sekitar mengenai pentingnya kunjungan ulang dan manfaat pemeriksaan kesehatan berkala. Edukasi dilakukan melalui seminar, diskusi kelompok, dan penyebaran media informasi seperti leaflet dan poster. Pendekatan ini bertujuan meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat akan pentingnya memanfaatkan layanan kesehatan yang disediakan oleh puskesmas.

3. Pelatihan Tenaga Kesehatan

Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan keterampilan tenaga kesehatan dalam memberikan layanan yang ramah, komunikatif, dan sesuai dengan kebutuhan pasien. Materi pelatihan mencakup strategi komunikasi efektif, manajemen pelayanan berbasis kepuasan pasien, serta teknik monitoring untuk menilai keberhasilan layanan.

4. Pembentukan Kelompok Pendukung Kesehatan (Health Support Groups)

Kelompok ini terdiri dari perwakilan masyarakat yang berperan sebagai penghubung antara puskesmas dan warga sekitar. Mereka akan dilatih untuk menjadi fasilitator dalam mengadvokasi pentingnya layanan kesehatan. Kelompok ini juga akan membantu menyampaikan masukan dari masyarakat kepada puskesmas, sehingga pelayanan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan lokal.

5. Pendampingan dan Implementasi Program

Dalam tahap ini, tim pengabdian bersama kelompok pendukung kesehatan akan mendampingi masyarakat untuk meningkatkan aksesibilitas dan penggunaan layanan di puskesmas. Kegiatan pendampingan meliputi sesi konsultasi, pengorganisasian kegiatan kesehatan berbasis komunitas, dan pemantauan tindak lanjut pasien pasca kunjungan.

6. Evaluasi dan Tindak Lanjut

Evaluasi dilakukan secara berkala untuk menilai keberhasilan program dalam meningkatkan kunjungan ulang pasien. Indikator yang digunakan meliputi jumlah kunjungan ulang, kepuasan pasien, dan perubahan perilaku masyarakat terkait layanan kesehatan. Hasil evaluasi akan digunakan untuk menyusun rekomendasi bagi puskesmas guna memastikan keberlanjutan program di masa mendatang.

Pendekatan ini dirancang untuk menciptakan kolaborasi antara tenaga kesehatan dan masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang lebih baik dan peningkatan mutu layanan kesehatan secara holistik.

HASIL PEMBAHASAN

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat dengan pendekatan berbasis komunitas di Puskesmas Klotok Plumpang telah memberikan beberapa hasil yang signifikan, antara lain:

1. Peningkatan Pengetahuan Masyarakat

Edukasi yang diberikan berhasil meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kunjungan ulang dan pemeriksaan kesehatan berkala. Berdasarkan hasil survei pra dan pasca program, terjadi peningkatan rata-rata tingkat pemahaman masyarakat sebesar 30%.

2. Keterlibatan Kelompok Pendukung Kesehatan

Terbentuknya kelompok pendukung kesehatan yang terdiri dari 15 anggota masyarakat aktif telah berhasil memfasilitasi komunikasi antara puskesmas dan warga sekitar. Kelompok ini juga telah menjalankan beberapa kegiatan kesehatan, seperti kampanye kesehatan dan kunjungan rumah untuk pasien yang membutuhkan perhatian khusus.

3. Peningkatan Jumlah Kunjungan Ulang Pasien

Data dari puskesmas menunjukkan peningkatan jumlah kunjungan ulang pasien sebesar 20% dalam dua bulan setelah implementasi program. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat mulai merasa lebih percaya dan nyaman untuk memanfaatkan layanan kesehatan di puskesmas.

4. Perbaikan Kualitas Layanan Tenaga Kesehatan

Pelatihan tenaga kesehatan memberikan dampak positif terhadap pelayanan di puskesmas. Berdasarkan survei kepuasan pasien, tingkat kepuasan terhadap layanan tenaga kesehatan meningkat dari 75% menjadi 88%. Pasien melaporkan bahwa tenaga kesehatan lebih ramah, responsif, dan informatif setelah mengikuti pelatihan.

Peningkatan kunjungan ulang pasien di Puskesmas Klotok Plumpang menunjukkan bahwa pendekatan berbasis komunitas efektif dalam menciptakan perubahan perilaku kesehatan masyarakat. Keberhasilan ini tidak terlepas dari keterlibatan masyarakat sebagai bagian aktif dalam program. Ketika masyarakat diberdayakan, mereka merasa memiliki tanggung jawab untuk mendukung layanan kesehatan yang lebih baik (Aisyah et al., 2021).

Peningkatan kualitas layanan yang diberikan oleh tenaga kesehatan juga memainkan peran penting (Anne et al., 2021). Pelatihan yang dilakukan berhasil membekali tenaga kesehatan dengan keterampilan komunikasi yang lebih baik, sehingga mampu menciptakan hubungan yang lebih positif dengan pasien. Hubungan yang baik antara pasien dan tenaga kesehatan terbukti menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi niat kunjungan ulang (Damayanthie et al., 2024).

Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satunya adalah keberlanjutan program setelah pendampingan selesai. Beberapa kelompok pendukung kesehatan melaporkan kesulitan dalam mengorganisasi kegiatan tanpa

dukungan dari tim pengabdian. Untuk itu, diperlukan strategi keberlanjutan, seperti pelibatan lebih lanjut pemerintah daerah atau institusi terkait, agar program dapat berjalan secara mandiri di masa depan (Alkaff et al., 2020).

Secara keseluruhan, hasil program ini menunjukkan bahwa pendekatan berbasis komunitas merupakan metode yang relevan dan efektif untuk meningkatkan kunjungan ulang pasien, kualitas layanan kesehatan, dan partisipasi masyarakat dalam mendukung fasilitas kesehatan primer. Hal ini menjadi dasar bagi pengembangan model intervensi serupa di lokasi lain dengan kondisi yang sebanding.

KESIMPULAN

Program pengabdian masyarakat dengan pendekatan berbasis komunitas di Puskesmas Klotok Plumpang telah berhasil meningkatkan kunjungan ulang pasien, kualitas pelayanan tenaga kesehatan, dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya pemeriksaan kesehatan berkala. Hasil program menunjukkan:

1. Edukasi dan sosialisasi berhasil meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang manfaat kunjungan ulang ke fasilitas kesehatan.
2. Pembentukan kelompok pendukung kesehatan memperkuat partisipasi masyarakat dan menjadi penghubung yang efektif antara puskesmas dan warga.
3. Pelatihan tenaga kesehatan meningkatkan keterampilan komunikasi dan kualitas layanan yang berdampak pada peningkatan kepuasan pasien.
4. Peningkatan jumlah kunjungan ulang sebesar 20% mencerminkan keberhasilan intervensi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan puskesmas.

Meskipun demikian, keberlanjutan program menjadi tantangan utama yang memerlukan dukungan lebih lanjut dari pihak terkait, seperti pemerintah daerah atau lembaga kesehatan. Secara keseluruhan, pendekatan berbasis komunitas terbukti efektif untuk menciptakan perubahan positif dalam pelayanan kesehatan dan perilaku masyarakat, sehingga dapat diadopsi sebagai model intervensi di fasilitas kesehatan primer lainnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga program pengabdian masyarakat dengan pendekatan berbasis komunitas ini dapat berjalan dengan lancar.

Kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusinya dalam pelaksanaan program ini. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada:

1. **Kepala Puskesmas Klotok Plumpang dan seluruh tenaga kesehatan** atas kerja sama dan partisipasinya dalam mendukung pelaksanaan program, mulai dari persiapan hingga evaluasi.
2. **Masyarakat sekitar Puskesmas Klotok Plumpang**, khususnya anggota kelompok pendukung kesehatan, atas keterlibatan aktif dan antusiasme mereka selama kegiatan berlangsung.

3. **Rekan-rekan tim pengabdian masyarakat**, atas kerja keras, dedikasi, dan semangatnya dalam mewujudkan program ini.
4. **Pihak institusi pendidikan atau lembaga terkait**, atas dukungan administratif, pendanaan, dan fasilitas yang diberikan untuk kelancaran kegiatan.

Kami percaya bahwa keberhasilan program ini merupakan hasil dari sinergi yang baik antara seluruh pihak. Kami berharap kolaborasi ini dapat terus berlanjut untuk mendukung upaya peningkatan pelayanan kesehatan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, Y. M., Hartono, B., & Jepisah, D. (2021). Analysis of Satisfaction Index in the Community Application of Indonesian Program Elements Healthy in the regional puskesmas Health office work Pekanbaru city. In *JPK : Jurnal Proteksi Kesehatan* (Vol. 9, Issue 2, pp. 32–40). Poltekkes Kemenkes Riau. <https://doi.org/10.36929/jpk.v9i2.315>
- Alkaff, F. F., Sukmajaya, W. P., Intan, R. E., & Salamah, S. (2020). Effectivity of Indonesia Chronic Disease Management Program (PROLANIS) to Control Hypertension and its Comorbidities at Primary Health Care. In *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences* (Vol. 8, pp. 224–227). Scientific Foundation SPIROSKI. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2020.4583>
- Almeida, S. (2020). Caring for the carers in a public health district: A well-being initiative to support healthcare professionals. *Journal of Clinical Nursing*, 29(19), 3701–3710. <https://doi.org/10.1111/jocn.15398>
- Anne, D. G., Taderegew, M. M., Bizuwork, Y. G., Zegeye, B., & Negash, W. (2021). Assessment of client satisfaction with family planning services and influencing factor in Southern Ethiopia: a community-based cross-sectional study. In *Journal of Public Health*. Springer Science and Business Media LLC. <https://doi.org/10.1007/s10389-021-01640-9>
- Batada, A., Thomas, A. E., & Holtz, D. (2021). Utilizing a Data-to-Action Approach to Cultivate Policy Research and Advocacy Skills in Community-Engaged Health Promotion Courses. In *Pedagogy in Health Promotion* (p. 2147483647). SAGE Publications. <https://doi.org/10.1177/23733799211035812>
- Burgdorf, J., & Wolff, J. (2020). Effect of Family Caregiver Need for Training on Medicare Home Health Care. In *Health Services Research* (Vol. 55, pp. 12–13). Wiley. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13338>
- Damayanthie, N., Ayubi, D., & Sulistiadi, W. (2024). The Relationship between Service Quality, Satisfaction and Image on Revisit Intentions in Standard Inpatient Class Patients at Rumah Sakit Umum Pusat Surakarta. *International Journal of Research and Review*, 11(1), 85–98. <https://doi.org/10.52403/ijrr.20240110>
- Moradi, S. M., Nekoei-Moghadam, M., & Abbasnejad, A. (2023). Determining the Factors Affecting the Retrofitting of Health-Care Facilities: A Qualitative Study. *Disaster Medicine and Public Health Preparedness*, 17. <https://doi.org/10.1017/dmp.2023.39>
- Njagi, P., Arsenijevic, J., & Groot, W. (2020). Cost-related unmet need for healthcare services in Kenya. In *BMC Health Services Research* (Vol. 20, Issue 1). Springer Science and Business Media LLC. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05189-3>
- Puspita, D., Ginting, P., & Sembiring, B. K. F. (2024). Effect of Dining Service Quality and Social Media Marketing on Intention to Revisit with Customer Satisfaction as an Intervening Variable at in out Cafe Medan. *Journal of Media, Culture and Communication*, 44, 24–33. <https://doi.org/10.55529/jmcc.44.24.33>
- Tantu, T., & Hadaro, D. D. (2022). Health Extension Postnatal Care Services Utilization and Associated Factors Among Mothers in Kindo Didaye District, Southern Ethiopia: a



- Community-Based Mixed-Method Study. In *Women Health Care and Issues* (Vol. 5, Issue 3, pp. 1–11). Auctores Publishing LLC. <https://doi.org/10.31579/2642-9756/112>
- Wong, A. K. C., Wong, F. K. Y., Wong, M. C. S., & ... (2022). A community-based health-social partnership program for community-dwelling older adults: a hybrid effectiveness-implementation pilot study. In *BMC* [bmcgeriatr.biomedcentral.com](https://doi.org/10.1186/s12877-022-03463-z). <https://doi.org/10.1186/s12877-022-03463-z>