

PENELITIAN ASLI

ANALISIS FAKTOR YANG MEMENGARUHI PESERTA JKN PINDAH FKTP DI UPT PUSKESMAS PEKAN LABUHAN

Andini Mentari Tarigan¹, Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti¹, Muhammad Adiul Ilham¹, Uli Rahmadhani¹

¹*Institut Kesehatan Helvetia, Jl. Kapten Sumarsono No.107, Kec. Sunggal, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia*

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Tanggal Dikirim: 10 Juni 2025

Tanggal Diterima: 25 Juli 2025

Tanggal Dipublish: 26 Juli 2025

Kata kunci: Analisis Faktor; Pengaruh; Peserta JKN; Pindah FKTP; Puskesmas

Abstrak

Setiap pasien akan menjadi lebih puas dengan mutu pelayanan kesehatan. Survei awal yang dilakukan terhadap sepuluh pasien menunjukkan bahwa enam dari mereka memilih untuk pindah ke FKTP karena beberapa alasan. Salah satunya adalah lokasi tinggal yang terlalu jauh, layanan petugas yang tidak ramah dan tidak cepat tanggap, dan ketersediaan alat kesehatan yang tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pasien. Tujuannya adalah untuk menyelidiki variabel yang memengaruhi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pindah ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP). Penelitian ini dianggap deskriptif kualitatif karena hasilnya tidak diperoleh melalui teknik statistik atau metode lainnya. Dalam penelitian ini, ada lima (lima) informan: satu informan kunci, satu informan utama, dan tiga informan triangulasi. Analisis data kualitatif melibatkan tahapan pengurangan, penampilan, dan validasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas perlu ditingkatkan karena fasilitas yang tidak memadai, jarak lokasi yang tidak terlalu jauh, dan sarana transportasi yang mudah ditemukan dan tidak membutuhkan biaya yang signifikan. Selain itu, penampilan petugas yang ramah dan sopan menunjukkan bahwa mereka telah melakukan pekerjaan dengan baik. Kesimpulannya adalah bahwa ketersediaan fasilitas tidak memadai; jarak lokasi tidak terlalu jauh karena transportasi mudah ditemukan dan tidak membutuhkan biaya yang besar; dan petugas telah melayani dengan baik, mereka ramah, sopan, dan cepat tanggap.

Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat

e-ISSN: 2527-8185

Vol. 10 No. 1 Juni 2025 (Hal 74-81)

Homepage: <https://e-journal.sari-mutiara.ac.id/index.php/JMKG>

DOI: <https://doi.org/10.51544/jmkm.v10i1.5987>

How To Cite: Tarigan, Andini Mentari, Dyna Safitri Rakhelmi Rangkuti1, Muhammad Adiul Ilham, and Uli Rahmadhani. 2025. "Analisis Faktor Yang Memengaruhi Peserta JKN Pindah FKTP Di UPT Puskesmas Pekan Labuhan." *Jurnal Mutiara Kesehatan Masyarakat* 10 (1): 74–81. [https://doi.org/https://doi.org/10.51544/jmkm.v10i1.5987](https://doi.org/10.51544/jmkm.v10i1.5987).



Copyright © 2025 by the Authors, Published by Program Studi: Kesehatan Masyarakat Fakultas Farmasi dan Ilmu Kesehatan Universitas Sari Mutiara Indonesia. This is an open access article under the CC BY-SA Licence ([Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)).

1. Pendahuluan

Saat ini, Indonesia memiliki Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), yang bertujuan untuk memastikan bahwa setiap peserta dan keluarganya memiliki kebutuhan hidup yang layak. Nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, dan partisipasi wajib adalah prinsip-prinsip yang digunakan dalam desain program.

Di zaman sekarang, semakin banyak negara yang memenuhi kebutuhan kesehatan warganya. Deklarasi PBB tentang Hak Azasi Manusia Pasal 25, Ayat (1), menyatakan bahwa "setiap orang berhak atas derajat hidup yang memadai untuk kesehatan dan kesejahteraan dirinya dan keluarganya termasuk hak atas pangan, pakaian, perumahan, perawatan kesehatan serta pelayanan sosial yang diperlukan dan hak atas jaminan pada saat menganggur, menderita sakit, cacat, menjadi janda atau duda, mencapai usia tua, atau meninggal dunia." Selain itu, pemerintah diwajibkan untuk menyediakan fasilitas layanan kesehatan kepada warganya di beberapa negara. Menurut penelitian Bloomberg tahun 2019, lima puluh negara terbaik di dunia adalah Spanyol, Italia, Islandia, Jepang, Swiss, Swedia, Australia, Singapura, Norwegia, dan Israel. Tetapi Indonesia tidak ada dalam daftar (1).

Dalam pasal 28 H UUD 1945, ayat 1 menyatakan bahwa "Setiap orang berhak hidup sejahtera lahir dan batin, bertempat tinggal, dan mendapatkan lingkungan hidup yang baik dan sehat serta berhak memperoleh pelayanan kesehatan", dan pasal 34 ayat 3 menyatakan bahwa "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak". (2)

Pada tahun 2016, kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional diubah oleh Presiden Amerika Serikat, DPR Amerika Serikat, dan Kementerian Kesehatan Amerika Serikat. Regulasi Presiden Nomor Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2013 Tentang Jaminan Kesehatan Nasional telah diubah menjadi Peraturan Presiden No. Peraturan Presiden No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua 12 tentang Jaminan Kesehatan Nasional Tahun 2013. Jaminan Kesehatan Nasional-Kartu Indonesia Sehat (JKN-KIS) adalah hasil konkret dari upaya Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Muhammad Jusuf Kalla untuk mengintegrasikan Jaminan Kesehatan Nasional dengan Kartu Indonesia Sehat. Pemerintah mengklaim bahwa mereka dapat memberikan pelayanan kesehatan yang lebih baik dan lebih adil kepada pasiennya dengan adanya program JKN-KIS ini, sehingga pasien menjadi lebih puas (2).

Mutu pelayanan kesehatan menunjukkan tingkat pelayanan kesehatan yang sempurna yang membuat setiap pasien puas. Oleh karena itu, seluruh pemerintah provinsi harus meningkatkan jaminan kesehatan masyarakat. Pemerintah Kota Medan berkomitmen penuh untuk mencapai target 98% Universal Health Coverage (UHC) pada tahun 2024. Menurut data yang dikumpulkan oleh Dinas Kesehatan Kota Medan, capaian program UHC tahun 2023 adalah 96,92%, kurang dari target UHC. Namun, pemerintah Kota Medan berusaha memastikan bahwa hak kesehatan yang sama diberikan kepada setiap warga (3).

Semua peserta harus terdaftar dalam program Jaminan Kesehatan Nasional dan memiliki hak untuk memilih Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang mereka inginkan. Peserta JKN yang ingin berpindah ke FKTP juga dapat dibantu oleh BPJS Kesehatan, asalkan telah berlalu minimal 3 bulan sejak terdaftar di faskes sebelumnya. Banyak peserta JKN menginginkan perpindahan FKTP karena aturan ini (4).

Pada masa peralihan ini, variasi dalam fasilitas kesehatan dan perbedaan dalam standar penilaian FKTP dapat memengaruhi kualitas layanan yang diterima pasien peserta JKN dan kepuasan pasien. Penyelenggara jaminan kesehatan harus puas dengan pasiennya karena pemerintah Indonesia sedang berusaha mengoptimalkan pelayanan kesehatan primer bagi masyarakat (4). Di era JKN, Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) seharusnya memprioritaskan pelayanan kesehatan yang komprehensif untuk pasiennya. Namun, pasien JKN sering mengeluh tentang layanan yang mereka terima.

Menurut konsep penjaga gerbang, FKTP adalah pemberi pelayanan dasar yang beroperasi secara optimal sesuai standar kompetensinya dan memberikan layanan kesehatan sesuai standar pelayanan medik. Meningkatkan kualitas pelayanan di Fasilitas Kesehatan Tingkat Lanjutan (FKTL), mengoptimalkan fungsi fasilitas kesehatan untuk memenuhi standar kompetensinya, dan melakukan penapisan pelayanan yang perlu dirubah adalah tujuan tambahan penjaga gerbang (6).

Pasien cenderung tidak patuh terhadap pengobatan, tidak menuruti nasihat, dan pindah ke faskes lainnya karena ketidakpuasan pasien atau masyarakat dengan layanan kesehatan (7). Lawrence Green menyatakan dalam buku Notoatmodjo bahwa tiga faktor memengaruhi keputusan untuk memanfaatkan pelayanan kesehatan: faktor predisposisi (umur, pendidikan, pekerjaan, pengetahuan, sikap, dan nilai budaya); faktor pendorong (fasilitas kesehatan dan jarak lokasi); dan faktor penguat (dukungan keluarga dan pelayanan petugas kesehatan). (8)

Penelitian yang dilakukan oleh Boenjamin pada tahun 2022, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pasien Pindah FKTP di Puskesmas Saptosari di Kabupaten Gunung Kidul" menemukan bahwa waktu tunggu yang lebih cepat dan jarak rumah yang lebih dekat mempengaruhi preferensi responden untuk pindah FKTP. Selain itu, temuan menunjukkan bahwa petugas kesehatan tidak melakukan pekerjaan yang cukup untuk memberikan informasi kepada masyarakat. (9)

Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai, yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Zega, menunjukkan bahwa jarak tempuh, pekerjaan, kepemilikan jaminan kesehatan swasta, ketersediaan fasilitas, pelayanan petugas kesehatan, dan faktor pengetahuan adalah faktor-faktor yang memengaruhi peserta FKTP. 10.

UPT Puskesmas Pekan Labuhan, salah satu FKTP milik pemerintah, terletak di Kecamatan Medan Labuhan, Kota Medan. Pada bulan Maret 2024, ada 23.741 peserta JKN di wilayah kerja UPT Puskesmas Pekan Labuhan, dan 1.406 pasien datang ke UPT untuk mendapatkan perawatan medis. Petugas verifikator BPJS (P-Care) mengatakan bahwa jumlah pasien JKN yang pindah ke FKTP pada tahun 2022 adalah 27 orang, dan pada tahun 2023 adalah 42 orang. Pihak puskesmas menjelaskan bahwa pasien meminta pindah FKTP karena pindah alamat, jarak tempat tinggal yang terlalu jauh dari puskesmas, dan fasilitas yang kurang lengkap untuk memenuhi kebutuhan pasien.

Hasil survei awal yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Maret 2024 terhadap sepuluh pasien yang memiliki status kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional aktif di UPT Puskesmas Pekan Labuhan menunjukkan bahwa enam dari mereka memilih untuk pindah ke FKTP. Tiga dari mereka menyatakan bahwa lokasi tempat tinggal mereka terlalu jauh dari puskesmas, satu lainnya menyatakan bahwa petugas tidak memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, dan dua lainnya menyatakan bahwa fasilitas alat kesehatan di puskesmas tidak. Ini menyebabkan pasien memilih FKTP lain karena indikasi ketidakpuasan mereka. Selain itu, mengingat target JKN adalah Universal Health Coverage (UHC), yaitu 98%, Puskesmas sebagai FKTP yang disertifikasi oleh pemerintah harus memberikan pelayanan terbaik kepada pasien.

Dengan mempertimbangkan keadaan ini, subjek penelitian yang dimaksud adalah "Analisis Faktor yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di UPT Puskesmas Pekan Labuhan Kota Medan".

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi variabel yang memengaruhi peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang pindah ke Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di UPT Puskesmas Pekan Labuhan Kota Medan.

2. Metode

Penelitian ini bersifat kualitatif dan menggunakan metode fenomenologi. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah jenis wawancara yang termasuk dalam kategori wawancara mendalam dan direkam menggunakan rekaman tape, sehingga lebih bebas dilakukan dibandingkan dengan wawancara terstruktur (11). Dalam penelitian ini, ada lima (lima) informan: satu informan kunci, satu informan utama, dan tiga informan triangulasi. Analisis data kualitatif menggunakan langkah pengurangan, penampilan, dan validasi data.

3. Hasil

Berdasarkan tabel 1. dapat disimpulkan bahwa ketersediaan fasilitas terhadap pindah FKTP secara umum telah dilakukan secara baik, namun masih ada beberapa hambatan yang dapat menyebabkan pasien meminta untuk pindah FKTP seperti pasien dengan kondisi keluhan atau penyakit yang berat, peralatan atau fasilitas dalam menangani penyakit tersebut tidak tersedia di puskesmas. Untuk fasilitas lain yang diberikan pihak UPT Puskesmas Pekan Labuhan sudah cukup baik seperti memberikan rasa kekeluargaan bagi pasien dan menyediakan stok obat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Tabel 1.

Matriks Hasil Wawancara dengan Informan tentang Ketersediaan Fasilitas terhadap Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di UPT Puskesmas Pekan Labuhan

Pertanyaan	Hasil Temuan
Rasa Kekeluargaan di Lingkungan Puskemas	Rasa kekeluargaan di lingkungan puskesmas sudah dilakukan secara baik dan tepat. Pihak puskesmas selalu mengupayakan rasa kekeluargaan terkait pelayanan kesehatan yang diberikan pasien, mulai dari pasien mendaftar sampai pasien mendapatkan pelayanan.
Kondisi Fasilitas Pelayanan Kesehatan	Peralatan yang tersedia secara lengkap hanya untuk keluhan atau penyakit-penyakit ringan dari pasien. Namun untuk pasien dengan keluhan yang berat peralatan yang ada di puskesmas tidak tersedia.
Stok Obat	Semua informan mengungkapkan bahwa stok obat yang tersedia selalu lengkap dan tidak pernah mengalami kekurangan maupun kehabisan stok.
Keluhan Fasilitas Kesehatan	Semua informan mengungkapkan bahwa tidak ada keluhan pasien terkait fasilitas selama diberikan pelayanan di puskesmas.
Pindah FKTP akibat fasilitas yang tidak lengkap	Pasien yang minta pindah FKTP dikarenakan masalah keluhan penyakit yang dideritanya harus ditangani lebih lanjut di pelayanan kesehatan yang fasilitasnya lebih lengkap.

Berdasarkan tabel 2. dapat disimpulkan bahwa jarak lokasi menuju puskesmas secara umum tidak terlalu jauh dari rumah pasien. Petugas puskesmas dan pasien mengungkapkan bahwa untuk menuju puskesmas pasien tidak membutuhkan waktu yang lama menuju puskesmas yaitu hanya 15-20 menit dengan biaya yang juga tidak begitu besar yaitu sekitar Rp. 15.000-20.000 dan alat trasportasi juga mudah ditemukan untuk menuju puskesmas. Kondisi jarak lokasi rumah yang jauh untuk menempuh puskesmas hanya dialami oleh kepala puskesmas sendiri dengan lama jarak tempuh ± 1 jam dengan biaya yang lumayan besar yaitu sebesar Rp. 100.000, namun masalah ini tidak berdampak pada pasien yang meminta untuk pindah FKTP.

Tabel 2.
Matriks Hasil Wawancara dengan Informan tentang Jarak Lokasi terhadap Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di UPT Puskesmas Pekan Labuhan

Pertanyaan	Hasil Temuan
Kondisi Jarak Lokasi	Seluruh informan mengungkapkan jarak dari rumah ke puskesmas tidak terlalu jauh, hanya saja jarak rumah kepala puskesmas yang lumayan jauh.
Lama Waktu	Sebagian besar informan mengungkapkan waktu yang cukup singkat untuk bisa sampai ke UPT Puskesmas Pekan Labuhan sekitar 15-30 menit, hanya jarak rumah dari kepala puskesmas yang memakan waktu ± 1 jam untuk bisa sampai ke puskesmas.
Alat Transportasi Menuju Puskesmas	Semua informan menjawab alat transportasi mudah ditemukan untuk menuju UPT Puskesmas Pekan Labuhan.
Biaya Menuju Puskesmas	Seluruh informan mengungkapkan biaya yang dibutuhkan untuk menuju ke UPT Puskesmas Pekan Labuhan tidak terlalu besar, hanya kepala puskesmas saja yang mengeluarkan biaya yang lumayan besar untuk sampai ke puskesmas.
Pindah FKTP Akibat Jarak Lokasi	Seluruh informan mengungkapkan bahwa tidak pernah ada pasien yang meminta pindah karena masalah jarak rumah pasien.

Berdasarkan tabel 3. dapat disimpulkan bahwa pelayanan petugas kesehatan terhadap pindah FKTP secara umum telah dilakukan secara baik, seluruh informan menyatakan bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan mulai dari mendengar keluhan pasien sampai berkomunikasi dengan pasien menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami pasien. Selanjutnya pasien yang meminta pindah FKTP bukan dikarenakan pelayanan petugas kesehatan yang buruk, melainkan karena masalah pasien yang mengalami keluhan penyakit yang diharuskan mendapat pelayanan dengan fasilitas yang lebih lengkap.

Tabel 3.
Matriks Hasil Wawancara dengan Informan tentang Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di UPT Puskesmas Pekan Labuhan

Pertanyaan	Hasil Temuan
Bentuk Pelayanan Kesehatan yang Diberikan	Bentuk pelayanan kesehatan yang diberikan pada umumnya sudah cukup baik. Beberapa informan mengungkapkan bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah, sopan dan selalu mendengarkan keluhan pasien dengan sabar.
Tanggapan Petugas terhadap Keluhan Pasien	Tanggapan petugas terkait keluhan-keluhan pasien sudah baik. Pihak petugas puskesmas selalu mendengarkan dan menjelaskan keluhan pasien dengan ramah serta sabar.
Komunikasi Petugas Kesehatan	Seluruh informan mengungkapkan komunikasi yang dilakukan petugas kesehatan dalam menjelaskan masalah-masalah kesehatan dari pasien sudah baik dan menggunakan bahasa yang sopan serta mudah dimengerti oleh pasien.
Pemberian Informasi tentang Hak dan Kewajiban Pasien	Seluruh informan menyatakan petugas kesehatan tidak pernah memberikan penjelasan tentang hak dan kewajiban pasien dalam mengikuti aturan yang ditetapkan puskesmas, karena pihak puskesmas menggunakan poster untuk memberikan informasi tentang hak dan kewajiban pasien yang diletakkan di ruang tunggu pasien.
Pindah FKTP karena Pelayanan dari Petugas Kesehatan	Seluruh informan mengungkapkan pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien tidak buruk dan bukan menjadi penyebab pasien meminta pindah FKTP. Pasien yang minta pindah FKTP hanya karena mereka ingin mendapatkan fasilitas yang lebih lengkap dengan kondisi keluhan yang dialaminya.

4. Pembahasan

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas terhadap Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dari seluruh informan menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang ada di puskesmas perlu ditingkatkan. Hal ini dikarenakan pasien meminta pindah FKTP dikarenakan pasien tersebut mengalami penyakit yang serius atau penyakit yang berat dan pihak puskesmas tidak dapat memberikan penanganan karena fasilitas yang kurang memadai. Kejadian ini yang membuat pasien meminta pindah FKTP agar mendapatkan pelayanan dengan fasilitas yang lengkap.

Studi sebelumnya, Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai, dilanjutkan dengan penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa faktor yang memengaruhi pengetahuan pasien adalah jarak tempuh FKTP, pekerjaan, kepemilikan jaminan kesehatan swasta, ketersediaan fasilitas, dan layanan petugas kesehatan (1).

Studi tambahan yang sejalan dengan ini dilakukan oleh Suandana et al. (2019) tentang Faktor-faktor yang Berkontribusi pada Keinginan Perpindahan FKTP pada Peserta Jkn Mandiri di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keinginan untuk pindah FKTP berkorelasi dengan ketersediaan fasilitas, waktu tunggu, jarak, pindah domisili, dan pelayanan dokter (2).

Pelaksanaan fungsi dibantu dan difasilitasi oleh fasilitas. Fasilitas adalah komponen penawaran individu yang dapat ditingkatkan atau dikurangi tanpa mengubah model jasa dan kualitas(3). Selain itu, fasilitas berfungsi sebagai cara untuk membedakan program pendidikan dari pesaing(4). Setiap hal yang dapat mempermudah dan memperlancar upaya untuk mencapai suatu tujuan disebut fasilitas. Fasilitas bisa berupa uang atau barang (3).

Menurut asumsi peneliti ketersediaan fasilitas terhadap pindah FKTP secara umum telah dilakukan secara baik, namun masih ada beberapa hambatan yang dapat menyebabkan pasien meminta untuk pindah FKTP seperti pasien dengan kondisi keluhan atau penyakit yang berat, peralatan atau fasilitas dalam menangani penyakit tersebut tidak tersedia di puskesmas. Untuk fasilitas lain yang diberikan pihak UPT Puskesmas Pekan Labuhan sudah cukup baik seperti memberikan rasa kekeluargaan bagi pasien dan menyediakan stok obat sesuai dengan kebutuhan pasien.

Pengaruh Jarak Lokasi terhadap Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dari seluruh informan menunjukkan bahwa jarak lokasi menuju puskesmas tidak terlalu jauh dari tempat tinggal pasien. Sebagian besar informan terutama pasien menjelaskan bahwa untuk menuju puskesmas pasien merasa jarak yang tidak terlalu jauh, membutuhkan waktu yang singkat, alat transportasi yang mudah ditemukan dan biaya yang dibutuhkan tidak terlalu besar. Kejadian ini yang membuat bahwa pasien yang meminta pindah FKTP bukan dikarenakan jarak lokasi menuju puskesmas.

Penelitian yang dilakukan oleh Boenjamin tahun 2022 dengan judul Faktor yang Mempengaruhi Pasien Pindah FKTP di Puskesmas Saptosari Kabupaten Gunung Kidul. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor jarak yang lebih dekat dari tempat tinggal dan waktu tunggu yang lebih cepat mempengaruhi preferensi responden untuk memilih pindah FKTP. Selain itu asih kurangnya peran petugas kesehatan dalam memberikan informasi kepada masyarakat juga menjadi faktor yang mempengaruhi pasien memilih pindah FKTP (5).

Penelitian yang dilakukan Sudiari tahun 2022 tentang Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Pasien Peserta BPJS Kesehatan, menunjukkan bahwa dasar responden memilih FKTP adalah layanan 24 jam, jarak FKTP yang dekat dengan

rumah dan pelayanan yang cepat dan rasa kekeluargaan yang dirasakan oleh pasien (6).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, jarak adalah ruang sela (panjang atau jauh) antara dua benda. Jarak adalah ukuran jauh dekatnya antara tempat yang satu dengan tempat yang lain dan diukur dengan satuan meter. Jarak berkaitan dengan lokasi atau wilayah yang menjadi pusat pemenuhan kebutuhan manusia yaitu jarak berkaitan erat dengan arti lokasi dan upaya pemenuhan kebutuhan atau keperluan pokok kehidupan (air, tanah subur, pusat pelayanan), pengangkutan barang dan penumpang. Akibatnya, jarak tidak hanya dapat digambarkan sebagai ukuran jarak lurus di udara yang dapat diukur dengan menggunakan skala peta, tetapi juga dapat digambarkan sebagai jarak tempuh, yang melibatkan waktu perjalanan yang diperlukan dan biaya angkutan (7).

Tempat tinggal adalah ketika seseorang bernaung atau tinggal di sebuah rumah, seperti rumah orang tua, menumpang di rumah orang lain, atau menyewa rumah orang lain. Salah satu kebutuhan utama manusia adalah rumah. Konsep geografis tentang jarak sangat penting untuk kehidupan sosial, ekonomi, dan pertahanan. Faktor pembatas alami mungkin jarak. Di mana Anda berada dan seberapa sulit untuk memenuhi kebutuhan pengangkutan barang dan penumpang sangat terkait dengan jarak (7).

Menurut asumsi peneliti jarak lokasi menuju puskesmas secara umum tidak terlalu jauh dari rumah pasien. Petugas puskesmas dan pasien mengungkapkan bahwa untuk menuju puskesmas pasien tidak membutuhkan waktu yang lama menuju puskesmas yaitu hanya 15-20 menit dengan biaya yang juga tidak begitu besar yaitu sekitar Rp. 15.000-20.000 dan alat transportasi juga mudah ditemukan untuk menuju puskesmas. Kondisi jarak lokasi rumah yang jauh untuk menempuh puskesmas hanya dialami oleh kepala puskesmas sendiri dengan lama jarak tempuh ± 1 jam dengan biaya yang lumayan besar yaitu sebesar Rp. 100.000, namun masalah ini tidak berdampak pada pasien yang meminta untuk pindah FKTP.

Pengaruh Pelayanan Petugas Kesehatan terhadap Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dari seluruh informan menunjukkan bahwa pelayanan petugas kesehatan yang diberikan kepada pasien telah dilakukan secara baik dan efektif. Hal ini terlihat dari bentuk pelayanan yang diberikan kepada pasien yaitu dengan cara yang ramah, sopan dan semua keluhan pasien ditanggapi dengan sabar oleh petugas kesehatan. Seluruh informan juga mengungkapkan pelayanan yang diberikan petugas kepada pasien tidak buruk dan bukan menjadi penyebab pasien meminta pindah FKTP. Pasien yang minta pindah FKTP hanya karena mereka ingin mendapatkan fasilitas yang lebih lengkap dengan kondisi keluhan yang dialaminya.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suandana, dkk tahun 2019 tentang Faktor yang Berhubungan dengan Keinginan Perpindahan FKTP pada Peserta Jkn Mandiri di Kota Denpasar. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan ketersediaan fasilitas, waktu tunggu, jarak, pindah domisili dan pelayanan dokter dengan keinginan pindah FKTP (2).

Hasil penelitian Zega tahun 2020, Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai, menunjukkan bahwa jarak tempuh FKTP, pekerjaan, kepemilikan jaminan kesehatan swasta, ketersediaan fasilitas, pelayanan petugas kesehatan, dan faktor pengetahuan (1).

Pasien atau masyarakat menganggap pelayanan kesehatan yang baik sebagai pelayanan yang merasa seperti mereka, menghormatinya, dan tanggap terhadap kebutuhannya. Pelayanan juga harus ramah dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Petugas kesehatan harus sesuai dengan standar pelayanan saat menjalankan tugasnya. Petugas kesehatan bebas, sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan mereka, melakukan segala sesuatu secara profesional untuk meningkatkan kesehatan pasien dan masyarakat (3).

Komitmen dan motivasi petugas bergantung pada kemampuan mereka untuk menyelesaikan pekerjaan dengan cara terbaik. Pengetahuan, sikap, keyakinan, dan tradisi individu atau masyarakat yang bersangkutan memengaruhi bagaimana mereka berperilaku tentang kesehatan. Sikap pasien terhadap fasilitas kesehatan, serta perilaku petugas kesehatan juga memengaruhi perilaku pasien (3) (8).

Menurut asumsi peneliti pelayanan petugas kesehatan terhadap pindah FKTP secara umum telah dilakukan secara baik, seluruh informan menyatakan bahwa petugas kesehatan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan mulai dari mendengar keluhan pasien sampai berkomunikasi dengan pasien menggunakan bahasa yang sopan dan mudah dipahami pasien. Selanjutnya pasien yang meminta pindah FKTP bukan dikarenakan pelayanan petugas kesehatan yang buruk, melainkan karena masalah pasien yang mengalami keluhan penyakit yang diharuskan mendapat pelayanan dengan fasilitas yang lebih lengkap.

4. Simpulan

Dari hasil penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa Ketersediaan fasilitas yang ada di UPT Puskesmas Pekan Labuhan perlu ditingkatkan, karena fasilitas yang disediakan masih kurang memadai dalam memberikan pelayan kepada pasien dengan keluhan penyakit yang berat. Jarak lokasi secara umum tidak terlalu jauh, alat transportasi mudah ditemukan dan tidak membutuhkan biaya yang besar. Pelayanan petugas kesehatan sebagian besar telah dilakukan secara baik, ramah, sopan dan bukan menjadi faktor yang menyebabkan pasien pindah FKTP.

5. Ucapan terima kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada para pimpinan dan informan penelitian di UPT Puskesmas Pekan Labuhan Kota Medan yang telah memberikan kesempatan, lokasi, waktu, dan bimbingan untuk menyelesaikan penelitian.

6. Referensi

1. Zega OC. Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Pindah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) di Wilayah Kerja Puskesmas Medan Denai. Medan: Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sumatera Utara; 2020.
2. Suandana IA, Januraga PP, Indrayathi PA. Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Keinginan Perpindahan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Peserta JKN Mandiri Di Kota Denpasar Tahun 2017. Arch COMMUNITY Heal. 2019;6(1):1–8.
3. Notoatmodjo S. Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan. Revisi. Jakarta: Rineka Cipta; 2021.
4. Ahmadi A, Supriyono W. Psikologi Belajar. Jakarta: Rineka Cipta; 2020.
5. Boenjamin A. Faktor yang Mempengaruhi Pasien Pindah FKTP di Puskesmas Saptosari Kabupaten Gunung Kidul. 2022;1(1).
6. Sudiari M. Pemilihan Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama pada Pasien Perserta BPJS Kesehatan. 2022;9(1):99–106.
7. Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka; 2020.
8. Barus DJ, Rajagukguk DL. Pengaruh komunikasi interpersonal petugas kesehatan terhadap pengetahuan pasien BPJS mengenai rujukan di Puskesmas PB Selayang 2 Medan. J Mutiara Kesehat Masy. 2023;8(2):107–16.