

## SUMMARY

### **Efforts to Increase the Contact Rate of National Health Insurance (JKN) Participants at Pratama Clinic (Study at PLK-UA Kampus B Unair Surabaya)**

To improve the quality of primary health care Social Insurance Administration Body for Health (BPJS Kesehatan) applies capitation payments based on the fulfillment of service commitments. The fulfillment of these commitments is assessed based on the achievement of certain indicators. One of these indicators is the Contact Rate. Contact Rate is used to find out the accessibility and utilization of primary services in primary care facilities (FKTP) by JKN participants and FKTP's care and efforts for the health of the participants. The utilization of health services affects public health. The target of fulfilling the Contact Rate is at least 150 ‰ (one hundred fifty per mile) every month. However, the Contact Rate of PLK-UA Campus B Unair in 2017 did not reach the target.

In general, this study aimed to develop recommendations to increase the Contact Rate in PLK-UA Campus B Unair. Specifically, the purpose of this study was to analyze participant factors and pratama clinic factors that influenced the contact of JKN participants with PLK-UA Campus B Unair; describe the contact of JKN participants in PLK-UA Campus B Unair, and describe the reasons JKN participants did not come into contact with PLK-UA Campus B Unair.

This research was an observational study with an analytical approach that used a case-control design. The study was conducted at the Health Service Center of Airlangga University (PLK-UA) Campus B Unair from May 2018 to July 2019. The data collection technique was a questionnaire. The data used were primary and secondary data.

The study population was all JKN participants registered at PLK-UA Campus B Unair. The sample of this study included case samples and control samples. Case samples were registered JKN participants who came into contact with PLK-UA Campus B Unair. The control samples were registered JKN participants who did not come into contact with PLK-UA Campus B Unair. The contact happened in a period of 6 months before the study. The samples were determined by taking into account the inclusion and exclusion criteria. The sample size per group was 67 JKN participants calculated using Ssize software. In total, all respondents numbered 134 JKN participants. Sampling used systematic random sampling. The dependent variable in this study was the contact status of JKN participants with PLK-UA Campus B Unair. The independent variable of the study consisted of participant factors and pratama clinical factors. Participant factors included demographic characteristics, needs, knowledge, attitudes, satisfaction, and distance and transportation. Pratama clinic factors included the availability of service information and waiting times.

The results showed that some of the variables studied were not significantly related to contact status. The bivariable analysis showed the factors of education,

income, participation, needs, attitude, distance and transportation were not related to the contact of JKN participants with PLK-UA Campus B Unair. Variables that were significantly related to contacts based on bivariable analysis were age, sex, type of work, knowledge, and availability of health service information. Besides, multivariable analysis showed that the availability of information about health services had the most influence compared to the others, followed by gender, age, and membership factors. Most respondents contacted PLK-UA Campus B Unair 2 times or more and most of them made sick visits. The services for the healthy visit that were most utilized by respondents were healthy exercise, followed by individual health counseling and group health education. Maternal health examination and family planning services had not been widely used, while child health examination services were not utilized at all.

To increase the number of participants who use the services, especially healthy visits services, PLK-UA Campus B Unair was recommended to complement the existing information with healthy visit services and the schedule, both in the physical information media at PLK-UA Campus B Unair and on the web; equip the information with services provided by the partner with clear schedule and location; and package the information more attractively (display and language). PLK-UA Campus B Unair was also recommended to disseminate information about the benefits of JKN, especially the healthy visit services in the PLK-UA Campus B Unair and on the web.

## RINGKASAN

### **Upaya Peningkatan Angka Kontak Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Klinik Pratama (Studi di PLK-UA Kampus B Unair Surabaya)**

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer BPJS Kesehatan menerapkan pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan. Pemenuhan komitmen tersebut dinilai berdasarkan pencapaian indikator tertentu. Salah satu indikator tersebut ialah Angka Kontak. Angka Kontak digunakan untuk mengetahui aksesabilitas dan pemanfaatan pelayanan primer di FKTP oleh peserta JKN dan kepedulian serta upaya FKTP terhadap kesehatan peserta. Pemanfaatan layanan kesehatan mempengaruhi kesehatan masyarakat. Target pemenuhan Angka Kontak ialah paling sedikit sebesar 150% (seratus lima puluh per mil) setiap bulan. Namun, Angka Kontak di PLK-UA Kampus B Unair pada tahun 2017 tidak mencapai target.

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi upaya peningkatan Angka Kontak di PLK-UA Kampus B Unair. Secara khusus tujuan penelitian ini ialah menganalisis faktor peserta dan faktor klinik pratama yang mempengaruhi kontak peserta JKN dengan PLK-UA Kampus B Unair; menggambarkan kontak peserta JKN di PLK-UA Kampus B Unair; dan menggambarkan alasan peserta JKN tidak kontak dengan PLK-UA Kampus B Unair.

Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan analitik yang menggunakan rancang bangun kasus-kontrol. Penelitian dilakukan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga (PLK-UA) Kampus B Unair dari bulan Mei 2018 sampai dengan Juli 2019. Teknik pengumpulan data adalah kuesioner. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

Populasi penelitian adalah semua peserta JKN yang terdaftar di PLK-UA Kampus B Unair. Sampel penelitian ini meliputi sampel kasus dan sampel kontrol. Sampel kasus adalah peserta JKN terdaftar yang kontak dengan PLK-UA Kampus B Unair. Sampel kontrol adalah peserta JKN terdaftar yang tidak kontak dengan klinik pratama tersebut. Periode kontak ialah 6 bulan sebelum penelitian. Sampel ditetapkan dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi. Besar sampel per kelompok ialah 67 peserta JKN yang dihitung dengan menggunakan *software Ssize*. Secara total semua responden berjumlah 134 orang peserta JKN. Pengambilan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah status kontak peserta JKN dengan PLK-UA Kampus B Unair. Variabel independen penelitian terdiri dari faktor peserta dan faktor klinik pratama. Faktor peserta mencakupi karakteristik demografis, kebutuhan, pengetahuan, sikap, kepuasan, dan jarak dan transportasi. Faktor klinik pratama meliputi ketersediaan informasi layanan dan waktu tunggu.

Hasil penelitian menunjukkan beberapa variabel yang diteliti tidak berhubungan secara signifikan dengan status kontak. Analisis bivariabel menunjukkan faktor pendidikan, pendapatan, kepesertaan, kebutuhan, sikap, jarak

dan transportasi tidak berhubungan dengan kontak peserta JKN dengan PLK-UA Kampus B Unair. Variabel yang berhubungan secara signifikan dengan kontak berdasarkan analisis bivariabel adalah umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan, pengetahuan, dan ketersediaan informasi layanan kesehatan. Selain itu, analisis multivariabel menunjukkan bahwa faktor ketersediaan informasi layanan kesehatan memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan yang lain, diikuti oleh faktor jenis kelamin, umur, dan kepesertaan. Sebagian besar responden kontak sebanyak 2 kali atau lebih dengan PLK-UA Kampus B Unair dan sebagian besar melakukan kunjungan sakit. Jenis layanan kunjungan sehat yang paling banyak dimanfaatkan oleh responden adalah senam sehat, diikuti penyuluhan kesehatan perorangan dan penyuluhan kesehatan kelompok. Layanan pemeriksaan kesehatan ibu dan KB belum banyak dimanfaatkan, sedangkan layanan pemeriksaan kesehatan anak tidak dimanfaatkan sama sekali.

Untuk meningkatkan jumlah peserta yang memanfaatkan layanan, terutama kunjungan sehat, PLK-UA Kampus B Unair direkomendasikan untuk melengkapi informasi yang sudah ada dengan layanan kunjungan sehat dan jadwalnya, baik di media informasi fisik di PLK-UA Kampus B Unair maupun di *web*; melengkapi informasi dengan layanan jejaring yang jelas waktu dan lokasinya, secara fisik dan di *web*; dan mengemas informasi secara lebih menarik (tampilan dan bahasa). PLK-UA Kampus B Unair juga direkomendasikan untuk menyebarluaskan informasi tentang manfaat JKN, terutama layanan kunjungan sehat di gedung PLK-UA Kampus B Unair dan di *web*.

**ABSTRACT**

**Efforts to Increase the Contact Rates of National Health Insurance (JKN)  
Participants at Pratama Clinic  
(Study at PLK-UA Kampus B Unair Surabaya)**

To improve the quality of primary health care BPJS Kesehatan applies capitation payments based on the fulfillment of service commitments. One indicator to assess the fulfillment is the Contact Rate. The target of Contact Rate that must be met is at least 150 ‰ (one hundred fifty per mile) every month. However, PLK-UA Campus B Unair did not reach the target in 2017. This study aimed to develop recommendations to increase the Contact Rate in PLK-UA Campus B Unair. This research was an observational study with an analytical approach that used a case-control design. The study was conducted at the Health Service Center of Airlangga University (PLK-UA) Campus B Unair. The study population was all JKN participants registered at PLK-UA Campus B Unair. Case samples were registered JKN participants who contacted, while control samples were JKN participants who did not contact PLK-UA Campus B Unair in the period of 6 months before the study. The sample size per group was 67 JKN participants so that in total, all respondents numbered 134 JKN participants. Sampling used systematic random sampling. Bivariable analysis showed that education, income, membership, needs, attitude, distance and transportation were not related to the contact of JKN participants with PLK-UA Campus B Unair. Variables that were significantly related to contact status based on bivariable analysis were age, sex, type of work, knowledge, and availability of health service information. In addition, multivariable analysis showed that the availability of information about health services had the most influence compared to the others, followed by gender, age, and membership factors. PLK-UA Campus B Unair was recommended to complement the information available at the clinic and on the web with information on the delivery and schedule of healthy visit services. Information must include services provided at PLK-UA Campus B Unair's partners. PLK-UA Campus B Unair was also recommended to disseminate information about the benefits of JKN, especially the healthy visit services in the PLK-UA Campus B Unair and on the web.

Keywords: Contact Rate, healthcare utilization

## ABSTRAK

### **Upaya Peningkatan Angka Kontak Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Klinik Pratama (Studi di PLK-UA Kampus B Unair Surabaya)**

Untuk meningkatkan mutu pelayanan kesehatan primer BPJS Kesehatan menerapkan pembayaran kapitasi berbasis pemenuhan komitmen pelayanan. Salah satu indikator untuk menilainya ialah Angka Kontak. Target Angka Kontak yang harus dipenuhi adalah paling sedikit 150‰ (seratus lima puluh per mil) setiap bulan. Namun, PLK-UA Kampus B Unair tidak mencapai target tersebut pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi upaya peningkatan Angka Kontak di PLK-UA Kampus B Unair. Penelitian ini adalah penelitian observasional dengan pendekatan analitik yang menggunakan rancang bangun kasus-kontrol. Penelitian dilakukan di Pusat Layanan Kesehatan Universitas Airlangga (PLK-UA) Kampus B Unair. Populasi penelitian adalah semua peserta JKN yang terdaftar di PLK-UA Kampus B Unair. Sampel kasus adalah peserta JKN terdaftar yang kontak, sedangkan sampel kontrol adalah peserta JKN terdaftar yang tidak kontak dengan PLK-UA Kampus B Unair dalam periode waktu 6 bulan sebelum penelitian. Besar sampel per kelompok ialah 67 peserta JKN sehingga secara total semua responden berjumlah 134 orang peserta JKN. Penarikan sampel menggunakan *systematic random sampling*. Analisis bivariabel menunjukkan faktor pendidikan, pendapatan, kepesertaan, kebutuhan, sikap, jarak dan transportasi tidak berhubungan dengan kontak peserta JKN dengan PLK-UA Kampus B Unair. Variabel yang berhubungan secara signifikan dengan kontak berdasarkan analisis bivariabel adalah umur, jenis kelamin, jenis pekerjaan, pengetahuan, dan ketersediaan informasi layanan kesehatan. Selain itu, analisis multivariabel menunjukkan bahwa faktor ketersediaan informasi layanan kesehatan memiliki pengaruh yang paling besar dibandingkan yang lain, diikuti oleh faktor jenis kelamin, umur, dan kepesertaan. PLK-UA Kampus B Unair direkomendasikan untuk melengkapi informasi yang ada di klinik dengan informasi jadwal pelaksanaan layanan kunjungan sehat. Begitu pula dengan informasi berbasis *web*. Informasi harus mencakupi pelayanan yang disediakan di mitra PLK-UA Kampus B Unair. PLK-UA Kampus B Unair juga direkomendasikan untuk menyebarluaskan informasi tentang manfaat JKN, terutama layanan kunjungan sehat di gedung PLK-UA Kampus B Unair dan di *web*.

Kata kunci: Angka Kontak, pemanfaatan pelayanan kesehatan