

## ABSTRAK

Penyakit Akibat Kerja (PAK) dan Kecelakaan Kerja (KK) merupakan risiko nyata yang dihadapi pekerja di berbagai sektor, termasuk di Kabupaten Lamandau yang memiliki aktivitas ekonomi tinggi di bidang perkebunan, pertanian, dan pertambangan. Meskipun BPJS Kesehatan telah menyediakan mekanisme penjaminan klaim, proses di lapangan sering terkendala ketidaktepatan penentuan jenis klaim, perbedaan persepsi antara peserta dan fasilitas kesehatan, serta kurangnya pemahaman prosedur oleh peserta. Kondisi ini berdampak pada keterlambatan penanganan, meningkatnya risiko perburukan kondisi kesehatan, dan menurunnya kepuasan peserta. Penelitian ini bertujuan menganalisis ketepatan penjaminan klaim PAK dan KK di Kabupaten Lamandau serta mengembangkan inovasi pelayanan berbasis digital untuk meningkatkan akurasi, kecepatan proses, dan kepuasan peserta. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif evaluatif melalui implementasi kuesioner digital berbasis *Google Form* yang diisi oleh peserta atau fasilitas kesehatan, dilengkapi algoritma klasifikasi awal, dan diverifikasi manual oleh petugas. Data dianalisis berdasarkan indikator ketepatan klasifikasi, waktu penyelesaian klaim, efisiensi kerja, dan tingkat kepuasan layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi ini berpotensi memperbaiki akurasi verifikasi awal klaim, mengurangi jumlah klaim yang tertunda atau ditolak akibat kelengkapan berkas, dan mempercepat proses penjaminan. Analisis juga mengungkap perlunya peningkatan literasi peserta serta pelatihan petugas untuk memaksimalkan efektivitas inovasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa Kuesioner Tepat Jaminan efektif mempercepat verifikasi, mengurangi kesalahan klasifikasi, dan meningkatkan kepuasan peserta. Penerapan inovasi serupa berpotensi diadopsi secara lebih luas untuk memperkuat transformasi digital layanan penjaminan manfaat dalam sistem Jaminan Kesehatan Nasional.

Kata kunci: penyakit akibat kerja, kecelakaan kerja, BPJS Kesehatan, verifikasi klaim, inovasi digital.

## ***ABSTRACT***

*Occupational Diseases (PAK) and Work Accidents (KK) are real risks faced by workers across various sectors, including in Lamandau Regency, which has high economic activity in plantations, agriculture, and mining. Although BPJS Kesehatan provides a claim assurance mechanism, field implementation often encounters obstacles such as inaccurate claim type determination, differing perceptions between participants and healthcare facilities, and limited understanding of procedures by participants. These issues lead to delayed handling, increased risk of worsening health conditions, and reduced participant satisfaction. This study aims to analyze the accuracy of PAK and KK claim assurance in Lamandau Regency and to develop a digital-based service innovation to improve accuracy, processing speed, and participant satisfaction. The research employed a descriptive-evaluative approach through the implementation of a digital questionnaire using Google Forms, completed by participants or healthcare facilities, equipped with an initial classification algorithm, and manually verified by officers. Data were analyzed based on classification accuracy, claim completion time, work efficiency, and service satisfaction levels. The results indicate that this innovation has the potential to improve the accuracy of initial claim verification, reduce the number of delayed or rejected claims due to incomplete documentation, and accelerate the assurance process. The analysis also revealed the need to enhance participant literacy and provide staff training to maximize the innovation's effectiveness. Findings suggest that the Tepat Jaminan Questionnaire effectively accelerates verification, reduces classification errors, and increases participant satisfaction. Similar innovations could be widely adopted to strengthen digital transformation in benefit assurance services within the National Health Insurance system.*

*Keywords: occupational disease, work accident, BPJS Kesehatan, claim verification, digital innovation.*