

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembangunan nasional di Indonesia tidak hanya berfokus pada pertumbuhan ekonomi, tetapi juga menempatkan peningkatan kualitas hidup masyarakat sebagai prioritas utama. Salah satu wujudnya adalah melalui perlindungan jaminan sosial ketenagakerjaan dan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Perlindungan ini menjadi krusial mengingat risiko kerja yang dihadapi pekerja di berbagai sektor, baik formal maupun informal, semakin beragam dan kompleks. Ilmu Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman dan sehat, dengan tujuan mencegah kecelakaan kerja (KK) dan penyakit akibat kerja (PAK) yang dapat berdampak pada kesejahteraan pekerja, produktivitas organisasi, dan bahkan angka kesakitan (morbidity rate) di kalangan tenaga kerja. Upaya menekan angka kesakitan melalui pencegahan PAK dan KK secara langsung berkontribusi pada peningkatan produktivitas nasional, mengurangi beban pembiayaan kesehatan, dan memastikan keberlangsungan sumber daya manusia yang sehat. (Kementrian Ketenagakerjaan RI, 2023)

Kabupaten Lamandau merupakan salah satu daerah yang tengah berkembang dengan aktivitas ekonomi tinggi, khususnya di sektor perkebunan, pertanian, dan pertambangan. Meskipun sektor-sektor ini mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, mereka juga memiliki tingkat risiko kecelakaan kerja dan PAK yang signifikan. Berdasarkan data Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamandau tahun 2024, tercatat puluhan kasus kecelakaan kerja dan beberapa kasus PAK yang dilaporkan oleh perusahaan maupun pekerja mandiri. Fakta ini menunjukkan perlunya perlindungan menyeluruh melalui mekanisme jaminan sosial, sehingga pekerja dan keluarganya terhindar dari kerugian ekonomi dan risiko penurunan kesehatan yang dapat memengaruhi kualitas hidup mereka.

BPJS Kesehatan sebagai penyelenggara jaminan sosial kesehatan memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh pekerja, baik penerima upah maupun bukan penerima upah, mendapatkan hak perlindungan kesehatan. Proses penjaminan klaim PAK dan KK bertujuan memberikan rasa aman, kepastian hukum, dan memastikan penanganan yang tepat guna mencegah komplikasi atau perburukan kondisi kesehatan pekerja. Ketepatan

penjaminan ini tidak hanya berdampak pada kepastian hak peserta, tetapi juga menjadi salah satu instrumen penting untuk menurunkan angka kesakitan pekerja dengan memastikan mereka mendapatkan layanan yang tepat dan cepat.

Namun, pelaksanaan penjaminan klaim di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah ketepatan penentuan jenis klaim yang diajukan peserta. Perbedaan persepsi antara peserta, fasilitas kesehatan, dan petugas BPJS Kesehatan mengenai kategori penyakit atau kecelakaan sering menyebabkan keterlambatan proses, penolakan klaim, atau bahkan sengketa. Selain itu, masih banyak pekerja dan pemberi kerja yang kurang memahami prosedur serta persyaratan klaim. Minimnya sosialisasi, keterbatasan informasi, dan rendahnya literasi digital turut menghambat proses penjaminan. Di sisi lain, beban kerja petugas yang tinggi membuat proses verifikasi dan validasi klaim memakan waktu lebih lama, yang pada akhirnya dapat memperlambat penanganan kesehatan pekerja dan meningkatkan risiko perburukan kondisi atau angka kesakitan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, inovasi pelayanan publik diperlukan. Salah satunya adalah pengembangan Kuesioner Tepat Jaminan, yang dirancang untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan akurasi penentuan penjaminan klaim PAK dan KK. Melalui kuesioner ini, peserta dapat mengisi data kejadian secara sistematis, yang kemudian dianalisis oleh petugas BPJS Kesehatan guna menentukan kelayakan klaim secara objektif dan transparan. Inovasi ini berpotensi mengurangi keterlambatan penanganan kasus, sehingga dapat menurunkan angka kesakitan pekerja melalui percepatan akses terhadap layanan kesehatan yang sesuai.

Implementasi Kuesioner Tepat Jaminan di Kabupaten Lamandau telah dimulai secara bertahap sejak 3 Juli 2025. Inovasi ini diharapkan mampu menyederhanakan proses administrasi, meningkatkan akurasi penilaian, dan mempercepat waktu verifikasi. Dengan demikian, peserta dapat memperoleh kepastian penjaminan lebih cepat, risiko medis dapat diminimalkan, dan kepuasan layanan dapat meningkat.

Penerapan inovasi bukan hanya soal penggunaan teknologi, tetapi juga melibatkan perbaikan prosedur, peningkatan kapasitas petugas, serta penguatan koordinasi antara BPJS Kesehatan, fasilitas kesehatan, dan pemberi kerja. Semua upaya ini harus diarahkan pada tujuan utama JKN, yaitu memberikan perlindungan kesehatan yang adil, merata, dan berkualitas bagi seluruh peserta. Dengan demikian, penelitian ini menjadi relevan untuk

memberikan gambaran menyeluruh mengenai ketepatan penjaminan klaim PAK dan KK di Kabupaten Lamandau dengan memanfaatkan Kuesioner Tepat Jaminan, sekaligus mengkaji perannya dalam menurunkan angka kesakitan pekerja dan mengembangkan strategi pelayanan publik di masa mendatang.

## **B. Lingkup Pengabdian dan Pengembangan**

### **1. Ruang Lingkup Kerja**

Ruang lingkup pengabdian dalam tugas akhir ini difokuskan pada pelaksanaan proses penjaminan klaim penyakit akibat kerja dan kecelakaan kerja di BPJS Kesehatan Kabupaten Lamandau. Proses ini mencakup seluruh tahapan pelayanan kesehatan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan, mulai dari pelayanan kesehatan tingkat pertama di Puskesmas, klinik, dan fasilitas kesehatan mitra BPJS, hingga pelayanan tingkat lanjutan di rumah sakit umum daerah dan fasilitas kesehatan lainnya yang bekerja sama dengan BPJS Kesehatan.

Pelayanan ini meliputi pemeriksaan, pengobatan, konsultasi medis, tindakan medis, serta pelayanan rehabilitasi bagi peserta yang mengalami penyakit akibat kerja atau kecelakaan kerja. Selain itu, ruang lingkup juga mencakup administrasi dan verifikasi klaim yang dilakukan oleh petugas BPJS Kesehatan, koordinasi dengan fasilitas kesehatan, serta pendampingan peserta dalam proses pengajuan klaim.

Secara geografis, pengabdian ini berlokasi di Kabupaten Lamandau, dengan fokus pada unit kerja BPJS Kesehatan setempat dan fasilitas kesehatan yang menjadi mitra dalam penanganan klaim. Pengabdian ini juga melibatkan interaksi dengan peserta BPJS, pemberi kerja, serta instansi terkait seperti Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Lamandau dalam rangka meningkatkan kepatuhan dan kesadaran akan pentingnya jaminan sosial ketenagakerjaan.

### **2. Inovasi**

Inovasi utama dalam pengembangan pelayanan penjaminan klaim di BPJS Kesehatan Kabupaten Lamandau adalah penerapan Kuesioner Tepat Jaminan sebagai alat bantu digital untuk mempercepat dan meningkatkan ketepatan penentuan klaim penyakit akibat kerja dan kecelakaan kerja. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data secara sistematis dan terstruktur dari peserta yang mengajukan

klaim, sehingga memudahkan petugas dalam melakukan verifikasi dan validasi klaim secara lebih objektif dan efisien.

Penggunaan kuesioner digital ini juga mendukung transparansi proses klaim dan meminimalisir kesalahan administrasi yang kerap terjadi dalam proses manual. Selain itu, kuesioner ini memfasilitasi peserta untuk memberikan informasi yang lengkap dan akurat terkait kondisi kesehatan dan kejadian kerja yang dialami, sehingga mempercepat pengambilan keputusan oleh BPJS Kesehatan.

Implementasi inovasi ini selaras dengan upaya digitalisasi layanan publik yang sedang didorong oleh BPJS Kesehatan dan pemerintah daerah, guna meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan dan perlindungan sosial bagi masyarakat Kabupaten Lamandau. Evaluasi awal menunjukkan bahwa Kuesioner Tepat Jaminan mampu meningkatkan efisiensi proses klaim dan kepuasan peserta, meskipun masih diperlukan penguatan sosialisasi dan pelatihan untuk optimalisasi penggunaannya di lapangan.

### **C. Tujuan Tugas Akhir Program RPL**

#### 1. Tujuan Umum

Menganalisis dan meningkatkan ketepatan penentuan penjaminan klaim penyakit akibat kerja dan kecelakaan kerja di Kabupaten Lamandau melalui penerapan inovasi Kuesioner Tepat Jaminan.

#### 2. Tujuan Khusus

- a. Menilai tingkat ketepatan penentuan klaim penyakit akibat kerja dan kecelakaan kerja yang dilakukan oleh BPJS Kesehatan Kabupaten Lamandau.
- b. Mengevaluasi efektivitas penggunaan Kuesioner Tepat Jaminan dalam mempercepat proses verifikasi dan validasi klaim serta meningkatkan kepuasan peserta.

### **D. Manfaat Tugas Akhir Program RPL**

#### 1. Bagi Universitas

Menjadi referensi ilmiah yang mendukung pengembangan kurikulum dan peningkatan kualitas pendidikan di bidang kesehatan, khususnya terkait inovasi pelayanan jaminan sosial ketenagakerjaan.

2. Memberikan masukan untuk meningkatkan ketepatan dan efisiensi proses klaim melalui penerapan Kuesioner Tepat Jaminan.
3. Memberikan pengalaman praktis dalam penerapan teknologi informasi untuk pelayanan kesehatan dan meningkatkan kemampuan analisis sistem.