

LAPORAN KARYA KINERJA
STRATEGI PENERAPAN CHECKLIST KINERJA UNTUK MENCAPAI
TARGET Service Level Agreement (SLA) PADA CLAIM ANALYST
HALODOC



Disusun Oleh:
Reny Arnitha
027241023

Dosen Pembimbing:
Dr. Sigit Ambar Widyawati, S.K.M., M.Kes.

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
TAHUN 2025

PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
FAKULTAS KESEHATAN
UNIVERSITAS NGUDI WALUYO
2025

RENY ARNITHA

027241023

STRATEGI PENERAPAN CHECKLIST KINERJA UNTUK MENCAPAI TARGET SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PADA CLAIM ANALYST HALODOC

Tingginya volume klaim dan tuntutan Service Level Agreement (SLA) yang ketat pada tim Claim Analyst Halodoc menimbulkan tekanan kerja signifikan yang dapat berujung pada stres kerja dan burnout. Masalah ini sering menyebabkan kesalahan human error, keterlambatan pelaporan klaim, dan kerugian finansial akibat klaim yang kedaluwarsa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan merancang inovasi strategis berupa checklist kinerja sebagai alat bantu untuk mengoptimalkan kinerja dan menjaga kesejahteraan karyawan. Penelitian ini mengadopsi kerangka teoretis dari Manajemen Berdasarkan Tujuan (MBO), Teori Pengaturan Tujuan (Goal-Setting Theory), dan Model Permintaan-Kontrol (Job Demand-Control Model). Checklist kinerja berfungsi sebagai alat yang memecah target SLA yang kompleks menjadi tugas-tugas harian yang spesifik dan terukur, sejalan dengan prinsip MBO. Selain itu, alat ini memberikan kontrol lebih besar kepada karyawan atas pekerjaan mereka, yang secara signifikan mengurangi tingkat stres kerja. Hasil implementasi inovasi ini menunjukkan peningkatan kinerja yang signifikan. Dalam satu bulan setelah penerapan checklist, jumlah komplain dari klien terkait laporan yang terlewat berhasil ditekan dari tujuh menjadi nol. Pengiriman laporan juga menjadi lebih terstruktur dan konsisten, menunjukkan efisiensi operasional yang meningkat. Secara psikologis, checklist ini bertindak sebagai sumber daya kerja (job resources) tambahan yang menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan sumber daya yang dimiliki karyawan. Hal ini berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa checklist kinerja merupakan instrumen strategis yang efektif. Alat ini tidak hanya berhasil dalam mencapai target operasional dan meminimalkan kerugian finansial, tetapi juga secara proaktif mengatasi bahaya psikososial dan

meningkatkan kesejahteraan mental karyawan. Inovasi ini membuktikan bahwa solusi sederhana yang didukung oleh teori manajemen dan psikologi industri dapat memberikan dampak besar di lingkungan kerja yang dinamis.

Kata Kunci: Checklist Kinerja, Service Level Agreement (SLA), Claim Analyst, Manajemen Waktu, Stres Kerja.

LEMBAR PERSETUJUAN

1. Judul : Strategi Penerapan Checklist Kinerja Untuk Mencapai Target SLA (Service Level Agreement) Pada Claim Analyst Halodoc
2. Mahasiswa Pelaksana :
 - Nama : Reny Arnitha
 - NIM : 027241023
 - Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
 - Fakultas : Kesehatan
 - No HP : 08111043663
 - Email : Reny.arnitha31@gmail.com
3. Instansi Bekerja : PT. Media Dokter Investama (Halodoc)
4. Lama Bekerja : 2 Tahun 6 bulan



Ungaran, 05 Agustus 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Sigit', is written over a faint blue circular stamp.

Dr. Sigit Ambar Widyawati, S.KM., M.Kes.

NIDN. 0625068002

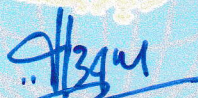
LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Strategi Penerapan Checklist Kinerja Untuk Mencapai Target SLA (Service Level Agreement) Pada Claim Analyst Halodoc
2. Mahasiswa Pelaksana
Nama : Reny arnitha
NIM : 027241023
Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat
Fakultas : Kesehatan
No. HP : 08111043663
Email : reny.arnitha31@gmail.com
3. Instansi Bekerja : PT. Media Dokter Investama
4. Lama Bekerja : 2 Tahun 6 Bulan

Ungaran, 13 Agustus 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



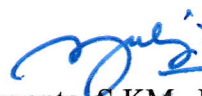
Dr. Sigit Ambar Widyawati, S.K.M., M.Kes
NIDN 0625068002

Dosen Penguji I



Sri Lestari, S.K.M., M.Kes
NIDN 0630059101

Dosen Penguji II



Yuliaji Siswanto, S.K.M., M.Kes.(Epid)
NIDN 0614077602

Menyetujui,

Ketua Program Studi



Sri Lestari, S.K.M., M.Kes.
NIDN 0630059101

Mengesahkan,

Dekan Fakultas




Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep.
NIDN 0627097501

PERNYATAAN ORISINILITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Reny Arnitha

NIM : 027241023

Program Studi/Fakultas : S1 Kesehatan Masyarakat/Kesehatan

Dengan ini saya menyatakan:

1. Tugas akhir berjudul “STRATEGI PENERAPAN CHECKLIST KINERJA UNTUK MENCAPAI TARGET Service Level Agreement (SLA) PADA CLAIM ANALYST HALODOC” adalah karya ilmiah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik apapun di perguruan tinggi manapun.
2. Tugas ini merupakan ide dan hasil karya ilmiah murni saya yang dibimbing dan dibantu oleh tim pembimbing narasumber.
3. Tugas akhir ini tidak memuat karya atau pendapat orang lain yang telah dipublikasikan kecuali secara tertulis dicantumkan dalam naskah sebagai acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan judul aslinya serta dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh dan sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Ngudi Waluyo

Ungaran, 07 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Reny Arnitha

NIM. 027241023

KETERSEDIAAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya,

Nama : Reny Arnitha

NIM : 027241023

Program Studi : S1 Kesehatan Masyarakat

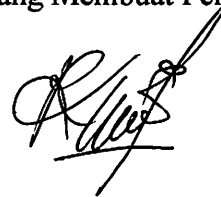
Jenis Karya Ilmiah : Karya Kinerja

Judul Karya Ilmiah : Strategi penerapan checklist kinerja untuk mencapai target Service Level Agreement (SLA) pada claim analyst halodoc

Menyatakan memberikan kewenangan kepada Universitas Ngudi Waluyo untuk menyimpan dan mempublikasikan karya kinerja saya yang berjudul “Strategi penerapan checklist kinerja untuk mencapai target Service Level Agreement (SLA) pada claim analyst halodoc” Untuk kepentingan akademisi.

Ungaran, 07 Agustus 2025

Yang Membuat Pernyataan



Reny Arnitha

NIM.027241023

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa syukur, penulis menghaturkan puji dan terima kasih yang sebesar-besarnya ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala. Berkat limpahan rahmat, karunia, serta bimbingan-Nya yang tiada henti, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul "Strategi penerapan checklist kinerja untuk mencapai target Service Level Agreement (SLA) pada claim analyst halodoc" secara lancar dan sesuai dengan harapan.

1. Bapak Prof. Dr. Subyantoro, M. Hum selaku Rektor Universitas Ngudi Waluyo.
2. Bapak Eko Susilo, S.Kep., Ns., M.Kep selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Ngudi Waluyo.
3. Ibu Sri Lestari, S.K.M, M.Kes selaku Ketua Program Studi Kesehatan Masyarakat Universitas Ngudi Waluyo Semarang dan selaku ketua penguji tugas akhir
4. Ibu Dr. Sigit Ambar Widyawati, S.K.M., M.Kes. selaku wakil rektor I bidang akademik & perencanaan serta sebagai pembimbing akademik yang telah banyak memberikan arahan, masukan serta saran-saran dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan tugas akhir.
5. Ibu Yuliaji Siswanto, S.K.M., M.Kes.(Epid) selaku dosen penguji tugas akhir
6. Rekan-rekan kerja di Halodoc yang telah memberikan dukungan dan kerja sama selama pelaksanaan tugas di lapangan.
7. Kedua orang tua dan suami yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan semangat, baik berupa do'a, nasehat, dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir.

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan, karena keterbatasan kemampuan maupun pengalaman, oleh karena itu diharapkan saran masukan yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat diterima dan dipertimbangkan sebagaimana mestinya. Aamiin Yra.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KETERSEDIAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Lingkup Pengabdian dan Pengembangan.....	3
1. Lingkup Pengabdian.....	3
2. Lingkup Pengembangan.....	4
C. Tujuan Tugas Akhir Program RPL.....	4
1. Tujuan Umum.....	4
2. Tujuan Khusus.....	5
D. Manfaat Tugas Akhir Program RPL.....	5
1. Bagi Universitas.....	5
2. Bagi Tempat Bekerja (Halodoc).....	5
3. Bagi Mahasiswa.....	5
BAB II TINJAUAN TEORI.....	7
A. Profil Halodoc.....	7
B. Struktur Organisasi.....	9
C. Deskripsi Pekerjaan Mahasiswa di Lokasi Bekerja.....	9
D. Teori-teori yang Berkaitan dengan Penerapan checklist Kinerja.....	11
1. Teori Manajemen Berdasarkan Tujuan (MBO).....	11
2. Teori Pengaturan Tujuan (Goal-Setting Theory).....	11
3. Teori Matriks Eisenhower (Eisenhower Matrix).....	12

4. Teori Aliran (Flow Theory).....	12
5. Model Permintaan-Kontrol (Job Demand-Control Model).....	12
6. Teori Stres Kerja (Work Stress Theory).....	13
BAB III KINERJA PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN.....	14
A. Kinerja Pengabdian.....	14
B. Kinerja Pengembangan.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
A. Kinerja Pengembangan Inovasi.....	20
1. Optimalisasi Kinerja Melalui Penerapan SLA.....	20
2. Pencegahan Stres Kerja dan Peningkatan Manajemen Waktu.....	21
B. Perbandingan dengan Kinerja Terdahulu.....	21
1. Efisiensi Operasional dan Manajemen Waktu.....	22
2. Akurasi Data dan Kepatuhan Prosedur.....	22
3. Dampak Terhadap Tingkat Stres Kerja.....	23
C. Analisis Teoretis dan Implikasi Nilai-Nilai.....	23
D. Nilai-Nilai yang Diperkuat.....	26
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	27
A. Kesimpulan.....	27
B. Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	30
LAMPIRAN.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Media Dokter Investama (Halodoc).....	9
Gambar 3.1 waktu pengiriman report bulan Mei.....	16
Gambar 3.2 checklist kinerja reporting claim online.....	16
Gambar 3.3 checklist kinerja reporting claim offline.....	17
Gambar 3.4 checklist kinerja reporting payment.....	17
Gambar 3.5 checklist kinerja reporting recap transaction.....	17
Gambar 3.6 waktu pengiriman report bulan Juni.....	18