

BAB III

KINERJA PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN

A. Kinerja Pengabdian

1. Lama pengabdian dan pengalaman kerja

Kinerja pengabdian penulis sebagai seorang verifikator klaim, atau yang dikenal sebagai Claim Analyst, telah berlangsung sejak tahun 2018 di industri asuransi, dengan pengalaman di Halodoc sejak tahun 2022. Selama periode ini, pengalaman penulis terbagi menjadi beberapa fase peran yang krusial, masing-masing dengan tanggung jawab dan tantangan unik yang menjadi landasan bagi pengembangan inovasi ini.

Peran dan Tanggung Jawab sebagai Verifikator Klaim (2018–2022)
Dalam peran awal ini, penulis bertanggung jawab penuh atas keseluruhan proses verifikasi klaim. Tugas utama meliputi:

- a. Verifikasi Dokumen Klaim: Melakukan pemeriksaan mendalam terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen pendukung klaim, seperti resep dokter, kuitansi, dan laporan medis. Proses ini membutuhkan ketelitian tinggi untuk mencegah human error dan potensi fraud.
- b. Validasi Data Klaim: Membandingkan data yang diajukan dengan polis asuransi yang berlaku dan database internal perusahaan.
- c. Manajemen SLA: Memastikan setiap klaim diproses dalam batas waktu yang ketat (Service Level Agreement) untuk menjaga kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Tekanan dari volume klaim yang tinggi dan tenggat waktu yang bervariasi menjadi tantangan utama.

Bergabungnya penulis dengan Halodoc sejak tahun 2022 membuka tantangan baru sebagai Reporting Claim Analyst. Peran ini berfokus pada aspek yang lebih strategis dan analitis, yaitu:

- a. Analisis Data Klaim: Bertugas menganalisis data klaim secara menyeluruh untuk mengidentifikasi tren, pola, dan inefisiensi dalam alur kerja.
- b. Pembuatan Laporan Harian: Menyusun laporan kinerja harian untuk mitra asuransi, yang mencakup klaim-klaim yang telah diverifikasi. Laporan ini menjadi kunci dalam proses pembayaran klaim.

- c. Koordinasi dengan Pihak Eksternal: Berkomunikasi langsung dengan perwakilan asuransi untuk membahas laporan, menyelesaikan isu-isu klaim yang kompleks, dan memastikan kolaborasi berjalan efisien.
- d. Pemantauan SLA: Memastikan laporan harian tidak terlewatkan dan klaim tidak melebihi batas waktu SLA yang telah ditentukan, guna menghindari kerugian finansial akibat expired claim.

Kedua peran ini secara kumulatif memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika operasional di industri health-tech serta tantangan yang dihadapi oleh tim dalam menjaga efisiensi dan akurasi di bawah tekanan waktu yang konstan. Pengalaman inilah yang memicu inisiatif untuk mengembangkan solusi inovatif. Dalam peran ini, fokus pekerjaan bergeser dari pemrosesan klaim harian menjadi analisis data klaim secara menyeluruh. Penulis bertugas membuat laporan kinerja, mengidentifikasi tren, menganalisis efektivitas alur kerja serta memantau laporan claim harian ke asuransi guna pembayaran claim yang sudah dilakukan verifikasi. Bagian terpenting dari peran ini adalah berkomunikasi secara langsung dengan pihak asuransi untuk membahas laporan, menyelesaikan isu-isu klaim yang kompleks, dan memastikan kolaborasi berjalan efisien. Pengalaman ini telah memperkaya pemahaman penulis, tidak hanya dari sisi operasional internal, tetapi juga dari perspektif strategis dan komunikasi dengan mitra eksternal.

Pekerjaan ini menuntut konsentrasi tinggi, ketelitian, dan kemampuan untuk bekerja di bawah tekanan, mengingat setiap kesalahan dapat berdampak langsung pada pengguna dan reputasi perusahaan. Pengalaman ini memberikan pemahaman mendalam tentang dinamika operasional di sebuah health-tech serta tantangan yang dihadapi oleh tim Claim Analyst.

B. Kinerja Pengembangan

Berdasarkan pengalaman dan tantangan yang dihadapi, penulis merancang dan mengembangkan checklist kinerja sebagai solusi strategis. Inovasi ini bertujuan untuk membantu tim Reporting Claim Analyst mencapai target SLA, meminimalisir kesalahan pelaporan, dan mengurangi stres kerja.

1. Penerapan SLA dan Peningkatan Kinerja Inovasi

Checklist kinerja secara langsung mengkaji dan membuktikan keberhasilan penerapan Service Level Agreement (SLA) di Halodoc sebagai alat untuk

ASO						
Tanggal	Client	TPA Claim Generation	Email client/Finance	prepare submission admin	form req submission	
Jumat, 01 Agustus 2025	Intiland Reimburse (sesuai jadwal kedatangan)	Weekly	Weekly	Weekly	Weekly	
	Intiland Cashless	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	SARANA MULTIGRIYA FINANSIAL PERSERO_SMF	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	HALODOC	Done	Auto	Done	Done	
	KANMO	Done	Auto	Done	Done	
	PT Aliansi Segar Nusantara ASN	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT WITTEVEEN BOS INDONESIA_WBI	Done	Auto	Done	Done	
	PT BALI TELKOM	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT BATAVIA TOWERINDO	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT MITRAYASA SARANA INFORMASI	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT PROVIDENT CAPITAL INDONESIA	Done	Auto	Done	Done	
	PT INFRASTRUKTUR DIGITAL INDONESIA	Done	Auto	Done	Done	
	PT PRIMA MEDIA SELARAS	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT SOLUSI MENARA INDONESIA	Done	Auto	Done	Done	
	PT SOLUSINDO KREASI PRATAMA	Done	Auto	Done	Done	
	PT TELENET INTERNUSA	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT TOWER BERSAMA	Done	Auto	Done	Done	
	PT TOWER BERSAMA INFRASTRUCTURE TBK	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT TRIAKA BERSAMA	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
	PT UNITED TOWERINDO	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
PT PERMATA KARYA PERDANA	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi		
PT UNICOM MUDA UTAMA	Done	Auto	Done	Done		

Gambar 3.3 checklist kinerja reporting claim offline

Payment Report						
Tanggal	Client	Generate Payment Report	drop SFTP	Email client/Finance	request payment	update LOG PR
Jumat, 25 Juli 2025	Sompo (periode Jumat- Kamis)	Done	No need	Done	need reconcile client	Done
	Chubb (1-15 dan 16-30/31)	biweekly	biweekly	biweekly	biweekly	biweekly
	Mensa (periode Jumat- Kamis)	Done	Done	Done	Done	No need
	Fullerton (1-15 dan 16-30/31)	biweekly	biweekly	biweekly	biweekly	biweekly
	Mandiri inhealth (periode Jumat- Kamis)	Done	Done	Done	need reconcile client	Done
	Oona (periode Selasa -senin)	Weekly	Weekly	Weekly	Weekly	Weekly
	AAB NON	Done	Done	No need	need reconcile client	Done
	AAB Medcare	biweekly	biweekly	biweekly	biweekly	biweekly
	BTN	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	Harta aman	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	SARANA MULTIGRIYA FINANSIAL PERSERO_SMF	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	KANMO	Done	No need	Done	Done	No need
	PT Aliansi Segar Nusantara ASN	Done	No need	Done	Done	No need
	PT WITTEVEEN BOS INDONESIA_WBI	Done	No need	Done	Done	No need
	PT BALI TELKOM	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	PT BATAVIA TOWERINDO	Done	No need	Done	Done	No need
	PT MITRAYASA SARANA INFORMASI	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	PT PROVIDENT CAPITAL INDONESIA	Done	No need	Done	Done	No need
	PT INFRASTRUKTUR DIGITAL INDONESIA	Done	No need	Done	Done	No need
	PT PRIMA MEDIA SELARAS	Done	No need	Done	Done	No need
	PT SOLUSI MENARA INDONESIA	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	PT SOLUSINDO KREASI PRATAMA	Done	No need	Done	Done	No need
	PT TELENET INTERNUSA	Done	No need	Done	Done	No need
	PT TOWER BERSAMA	Done	No need	Done	Done	No need
	PT TOWER BERSAMA INFRASTRUCTURE TBK	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	PT TRIAKA BERSAMA	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
	PT UNITED TOWERINDO	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi
PT PERMATA KARYA PERDANA	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	No transaksi	
PT UNICOM MUDA UTAMA	Done	No need	Done	Done	No need	

Gambar 3.4 checklist kinerja reporting payment

Tanggal	Report	Generate Sistem	send to client
Senin, 04 Agustus 2025	Mensa Pending (senin)	Done	Done
	Mensa form reject (jumat)	Done	Done
	Pending Intiland monthly (tanggal 1)	Done	Done
	Recap transaksi TBG (tanggal 3)	Done	Done

Gambar 3.5 checklist kinerja reporting recap transaction

Checklist ini berfungsi sebagai alat konkret yang memecah target SLA yang abstrak menjadi tujuan harian yang spesifik dan terukur, sejalan dengan prinsip Teori Manajemen Berdasarkan Tujuan (MBO) dan Teori Pengaturan Tujuan (Goal-Setting Theory). Dengan memvisualisasikan status setiap laporan klaim (klaim online, offline, laporan pembayaran, dan recap transaksi), tim dapat melacak progres secara mandiri. Hasilnya, setelah implementasi checklist pada

bulan Juni 2025, jumlah komplain dari klien terkait laporan klaim yang terlewat berhasil ditekan hingga nol, dibandingkan dengan tujuh komplain pada bulan Mei 2025 sebelum inovasi diterapkan. Selain itu, jadwal pengiriman laporan menjadi lebih terstruktur dan konsisten, menunjukkan peningkatan kinerja yang berkelanjutan. Data ini secara jelas menunjukkan bahwa checklist kinerja telah berhasil mendorong tim untuk mencapai target kerja yang ditetapkan oleh SLA.

2. Evaluasi Strategi Manajemen Waktu dan Pencegahan Stres Penerapan

Checklist kinerja juga secara efektif mengevaluasi dan membuktikan keberhasilan strategi manajemen waktu untuk mencegah tingkat stres yang dialami karyawan. Lingkungan kerja di tim Claim Analyst memiliki tuntutan pekerjaan yang tinggi (volume klaim tinggi, tenggat waktu ketat), yang dapat memicu stres kerja dan burnout. Beban mental untuk mengingat berbagai tenggat waktu SLA yang berbeda-beda merupakan salah satu pemicu utama stres ini, yang dikategorikan sebagai bahaya psikososial (psychosocial hazard).

The image displays two screenshots of a Gantt chart used for tracking report submission deadlines for various clients in June 2025. The chart is organized into columns representing days of the month, with specific time slots (e.g., 13:00, 14:15, 15:00, 16:00) indicating when reports are due. Each row represents a client, with their name, reporting frequency, and report type listed on the left. The Gantt bars are color-coded: blue for weekly reports, green for bi-weekly, orange for monthly, and red for quarterly reports. The first screenshot shows clients from PT BATAVA TOWERINDO down to PT PERMATA KARVA PERDANA. The second screenshot shows clients from DSHAI/Chubb down to PT BALI TELKOM.

Gambar 3.6 waktu pengiriman report bulan Juni

Checklist ini dirancang sebagai alat bantu yang memberikan karyawan kontrol yang lebih besar atas pekerjaan mereka. Sesuai dengan Model Permintaan-Kontrol (Job Demand-Control Model), stres tertinggi terjadi ketika tuntutan tinggi diiringi oleh kontrol yang rendah. Dengan adanya checklist, karyawan dapat memprioritaskan tugas secara mandiri berdasarkan urgensi dan membuat keputusan proaktif. Selain itu, dalam konteks Teori Stres Kerja, inovasi

ini berperan sebagai sumber daya kerja (job resources) tambahan yang esensial. Ketersediaan alat ini membantu menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan sumber daya yang dimiliki, sehingga secara langsung mengurangi potensi burnout dan masalah kesehatan mental lainnya. Hal ini teridentifikasi dari berkurangnya keluhan stres dari karyawan, meningkatnya konsentrasi, dan terciptanya lingkungan kerja yang lebih tenang dan terorganisir. Dengan demikian, kinerja pengembangan ini tidak hanya menciptakan alat bantu digital, tetapi juga mewujudkan sebuah inovasi yang berfokus pada keseimbangan antara pencapaian target kerja dan kesehatan mental karyawan, yang merupakan inti dari Keselamatan dan Kesehatan Kerja di lingkungan digital.