

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

PT. Media Dokter Investama (Halodoc) adalah sebuah perusahaan teknologi kesehatan di Indonesia yang berfokus pada penyediaan layanan kesehatan digital melalui aplikasi. PT Media Dokter Investama, yang lebih dikenal dengan Halodoc, adalah perusahaan teknologi kesehatan yang didirikan di Jakarta pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta dan Doddy Lukito. Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan kesehatan, termasuk telekonsultasi dokter, pembelian obat dan vitamin, dan layanan vaksinasi. Halodoc juga berperan sebagai *Third Party Administrator* (TPA) yang mengkoordinasikan antara perusahaan asuransi, pelanggan, dan penyedia layanan kesehatan. Halodoc telah menempati peringkat 1 kategori *Third Party Administrator* pada event *Digital Financial Award 2023* Media Asuransi. Halodoc juga dinobatkan sebagai *The Best Startup 2021* oleh CNBC Indonesia dan juga masuk dalam daftar layanan kesehatan digital top dunia dan merupakan satu-satunya perusahaan dari Indonesia yang masuk dalam daftar tersebut.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong inovasi di berbagai sektor, termasuk sektor kesehatan. Halodoc hadir sebagai salah satu platform layanan kesehatan digital yang memfasilitasi konsultasi dokter, pembelian obat, pemeriksaan laboratorium, hingga layanan asuransi kesehatan secara daring. Dalam operasionalnya, Halodoc memiliki unit kerja Health Claim Analyst yang bertanggung jawab melakukan proses verifikasi dan input data klaim asuransi kesehatan dari berbagai perusahaan dan mitra asuransi.

Claim Analyst merupakan profesi yang memiliki tanggung jawab utama untuk melakukan verifikasi, analisis, dan validasi klaim asuransi kesehatan secara akurat dan tepat waktu. Pekerjaan ini menuntut konsentrasi tinggi serta durasi kerja yang panjang di depan layar komputer, sehingga berpotensi menimbulkan risiko kelelahan mata atau Computer Vision Syndrome (CVS). Menurut American Optometric Association (2022), CVS merupakan kumpulan gejala yang dialami akibat penggunaan komputer atau perangkat digital dalam waktu lama, yang ditandai dengan penglihatan buram, mata kering, nyeri kepala, dan kesulitan fokus. Penelitian menunjukkan bahwa paparan layar lebih dari 4–6 jam per hari dapat meningkatkan risiko kelelahan mata secara signifikan.

Menurut World Health Organization (WHO) angka kejadian kelelahan mata (astenopia) berkisar 40% sampai 90%, WHO juga menambahkan sebanyak 285 juta orang atau 4.24% dari total populasi di dunia mengalami gangguan penglihatan berupa low vision atau ketajaman penglihatan yang rendah dan kebutaan dengan distribusi sebesar 246 juta orang atau 65%

Di lingkungan kerja Halodoc, Claim Analyst rata-rata bekerja di depan layar lebih dari 8 jam per hari untuk memproses klaim dalam jumlah besar. Berdasarkan data internal Halodoc, tercatat 18 dari 20 Claim Analyst telah mengajukan klaim kacamata dalam periode satu tahun terakhir. Hal ini menunjukkan tingginya kebutuhan alat bantu penglihatan sebagai upaya untuk menunjang kinerja akibat gejala kelelahan mata yang mereka alami, selain itu berdasarkan hasil observasi dan wawancara terdapat lebih dari 12 orang yang mengeluhkan sakit kepala dan mata kering selama didepan layar laptop. Fakta ini memperkuat urgensi penerapan langkah pencegahan yang efektif, seperti Program Eye Break, agar risiko gangguan visual dapat diminimalkan.

Dalam perspektif ilmu kesehatan masyarakat, khususnya pada ranah Kesehatan Kerja, kelelahan mata termasuk dalam masalah kesehatan akibat faktor risiko di tempat kerja yang memerlukan intervensi preventif. Kesehatan kerja merupakan bagian integral dari kesehatan masyarakat yang bertujuan melindungi, memelihara, dan meningkatkan derajat kesehatan pekerja, sehingga mereka dapat bekerja secara produktif tanpa mengorbankan kesehatannya. Masalah seperti kelelahan mata, jika tidak ditangani, dapat meningkatkan beban penyakit, memperbesar kebutuhan layanan kesehatan mata, dan memengaruhi kualitas hidup pekerja maupun masyarakat secara luas.

Salah satu inovasi yang dapat diterapkan untuk mengurangi risiko ini adalah Program Eye Break, yaitu metode istirahat mata terstruktur menggunakan prinsip 20-20-20 (setiap 20 menit, melihat objek sejauh 20 kaki atau  $\pm 6$  meter selama 20 detik). Program ini terbukti dapat mengurangi ketegangan otot mata, meningkatkan fokus, dan menjaga kesehatan visual pekerja.

Dengan demikian, penerapan Program Eye Break diharapkan dapat menjadi solusi praktis, efektif, dan berkelanjutan dalam mencegah kelelahan mata pada Claim Analyst di Halodoc, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam bidang ilmu kesehatan masyarakat melalui peningkatan kesehatan kerja di sektor industri berbasis digital.

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

### **1. Lingkup Pengabdian**

Lingkup pengabdian yang dilakukan penulis meliputi kegiatan pelayanan kepada masyarakat secara tidak langsung melalui peran profesional di bidang administrasi klaim asuransi kesehatan. Penulis berperan sebagai Claim Health Insurance Analyst yang bertugas melakukan verifikasi kelengkapan dokumen klaim pasien sesuai ketentuan asuransi kesehatan yang berlaku, melakukan input dan pengolahan data klaim ke dalam sistem Halodoc, serta melakukan analisis awal terhadap validitas klaim, termasuk mendeteksi indikasi fraud atau ketidaksesuaian data. Claim Analyst juga berkoordinasi dengan tim internal dan pihak asuransi terkait dalam proses penyelesaian klaim.

Dalam menjalankan tugas tersebut, durasi kerja yang panjang di depan layar komputer berpotensi menimbulkan risiko kelelahan mata (Computer Vision Syndrome). Oleh karena itu, penulis berkontribusi dalam penerapan Program Eye Break sebagai bentuk pengabdian yang bertujuan mencegah kelelahan mata pada Claim Analyst. Program ini merupakan bagian dari upaya penerapan prinsip Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), khususnya di bidang ergonomi visual, sehingga pelayanan klaim kesehatan dapat tetap berjalan cepat, tepat, dan aman bagi masyarakat pengguna layanan Halodoc, tanpa mengorbankan kesehatan visual para pekerjanya.

### **2. Lingkup Pengembangan**

Lingkup pengembangan karya kinerja ini diarahkan pada penerapan Program Eye Break di lingkungan kerja Claim Analyst Halodoc sebagai langkah pencegahan kelelahan mata. Program ini berfokus pada edukasi ergonomi visual dan penerapan metode 20-20-20, yaitu istirahat mata setiap 20 menit dengan melihat objek sejauh 20 kaki ( $\pm 6$  meter) selama 20 detik.

Pengembangan program dilakukan melalui:

- a. Penyampaian materi edukasi kepada seluruh Claim Analyst mengenai pentingnya menjaga kesehatan mata di tempat kerja dan langkah-langkah metode 20-20-20.
- b. Pendampingan penerapan metode 20-20-20 selama jam kerja untuk membiasakan pekerja melakukan istirahat mata secara teratur.

- c. Evaluasi sederhana melalui kuesioner untuk menilai tingkat keluhan mata sebelum dan sesudah program dijalankan.

Dengan pengembangan ini, Program Eye Break diharapkan dapat meningkatkan kesadaran pekerja terhadap pentingnya kesehatan mata, mengurangi keluhan kelelahan mata, dan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih sehat sesuai prinsip Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

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

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dalam karya kinerja ini adalah mendeskripsikan dan menerapkan Program Eye Break sebagai upaya pencegahan kelelahan mata pada Claim Analyst di Halodoc, guna mendukung pelayanan kesehatan digital yang cepat, tepat, aman, dan sesuai dengan prinsip Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) pada aspek ergonomi visual.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi tingkat keluhan kelelahan mata (Computer Vision Syndrome) pada Claim Analyst di Halodoc sebelum penerapan Program Eye Break.
- b. Memberikan edukasi kepada Claim Analyst mengenai metode 20-20-20 sebagai langkah pencegahan kelelahan mata.
- c. Menerapkan metode 20-20-20 dalam aktivitas kerja harian Claim Analyst di Halodoc.
- d. Mengevaluasi perubahan tingkat keluhan kelelahan mata setelah penerapan Program Eye Break.
- e. Mendokumentasikan hasil implementasi dan evaluasi Program Eye Break ke dalam laporan tugas akhir sebagai bentuk kontribusi mahasiswa terhadap peningkatan kesehatan kerja di lingkungan Halodoc.

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

1. Institusi Pendidikan

Manfaat dari hasil karya kinerja bagi institusi pendidikan yaitu sebagai bentuk implementasi kurikulum berbasis pengalaman kerja mahasiswa sesuai dengan konsep RPL. Menjadi media evaluasi kualitas lulusan dalam dunia kerja, khususnya di bidang Kesehatan Masyarakat dan Keselamatan dan

Kesehatan Kerja (K3). Selain itu, memberikan kontribusi data dan informasi aktual terkait penerapan intervensi ergonomi visual, khususnya Program Eye Break, di perusahaan berbasis teknologi digital.

2. Institusi Tempat Kerja

Hasil karya kinerja ini dapat membantu dalam penerapan program pencegahan kelelahan mata pada Claim Analyst melalui edukasi dan penerapan metode 20-20-20. Memberikan rekomendasi berbasis data hasil evaluasi sebelum dan sesudah program untuk mendukung terciptanya lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan sesuai dengan prinsip K3. Mendukung pengembangan budaya kerja yang memperhatikan kesehatan visual pekerja di Halodoc.

3. Mahasiswa

Meningkatkan pemahaman dan keterampilan praktis di bidang administrasi klaim asuransi kesehatan yang berorientasi pada kesehatan kerja. Memberikan pengalaman langsung dalam melakukan identifikasi keluhan kesehatan kerja pada aspek ergonomi visual dan menerapkan program pencegahan yang relevan. Menjadi sarana pengembangan diri dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program sederhana berbasis K3 untuk meningkatkan kenyamanan dan produktivitas kerja.