

BAB III

KINERJA PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN

A. Kinerja Pengabdian

Sebagai seorang Claim Analyst di Halodoc, saya telah mengemban tugas dan tanggung jawab utama dalam operasional klaim asuransi kesehatan selama 2 tahun, dengan pengalaman kerja total 7 tahun di bidang asuransi kesehatan. Periode pengabdian ini bukan sekadar rutinitas, melainkan perjalanan profesional yang membentuk pemahaman komprehensif terhadap kompleksitas proses klaim dan tantangan kesehatan kerja yang menyertainya, khususnya risiko kelelahan mata akibat durasi kerja yang panjang di depan layar komputer.

Dalam peran ini, tugas dan tanggung jawab saya meliputi:

1. Verifikasi dan validasi dokumen klaim secara teliti

Setiap hari, saya melakukan pemeriksaan dokumen klaim dalam bentuk digital (softcopy), termasuk rekam medis, hasil laboratorium, dan rincian tagihan rumah sakit. Proses verifikasi ini menuntut ketelitian tinggi, fokus visual yang terus-menerus, dan konsentrasi jangka panjang di depan layar, yang menjadi salah satu faktor risiko kelelahan mata.

2. Analisis kepatuhan polis asuransi

Saya memeriksa detail polis terkait klaim yang diajukan, memastikan kesesuaian dengan batasan manfaat, pengecualian, periode tunggu, dan ketentuan khusus lainnya. Pekerjaan ini memerlukan pembacaan teks panjang dan pengolahan informasi detail dalam jangka waktu lama, yang dapat meningkatkan beban kerja visual.

3. Identifikasi anomali dan potensi risiko

Melalui pengalaman, saya mampu mengenali pola data yang tidak wajar atau indikasi fraud sejak awal. Aktivitas ini melibatkan pengamatan intensif pada layar komputer, memperbesar kemungkinan terjadinya gejala Computer Vision Syndrome (CVS).

4. Koordinasi lintas fungsi

Saya berinteraksi dengan pihak rumah sakit, asuransi, dan tim medis Halodoc untuk memastikan keakuratan data. Komunikasi ini sering dilakukan

secara daring, sehingga tetap membutuhkan keterlibatan visual pada perangkat digital.

5. Pengambilan keputusan awal klaim berbasis data

Keputusan persetujuan, penolakan, atau penundaan klaim dilakukan berdasarkan analisis administratif, medis, dan kepatuhan polis. Proses ini memerlukan fokus penuh pada data digital dalam waktu lama.

6. Pencatatan detail dan pelaporan kinerja

Semua proses dan hasil verifikasi dicatat dalam laporan berkala. Kegiatan pencatatan digital ini, meskipun penting, turut menambah beban kerja visual harian.

Melalui pengalaman ini, saya menyadari bahwa meskipun pekerjaan dapat dilakukan secara efisien dengan sistem digital, paparan layar komputer yang berkepanjangan meningkatkan risiko kelelahan mata. Hal ini mendorong saya untuk menginisiasi Program Eye Break berbasis metode 20-20-20 sebagai upaya pencegahan sederhana namun efektif. Program ini bertujuan mengurangi gejala CVS, meningkatkan kenyamanan kerja, dan menjaga kesehatan visual para Claim Analyst di Halodoc.

B. Kinerja Pengembangan

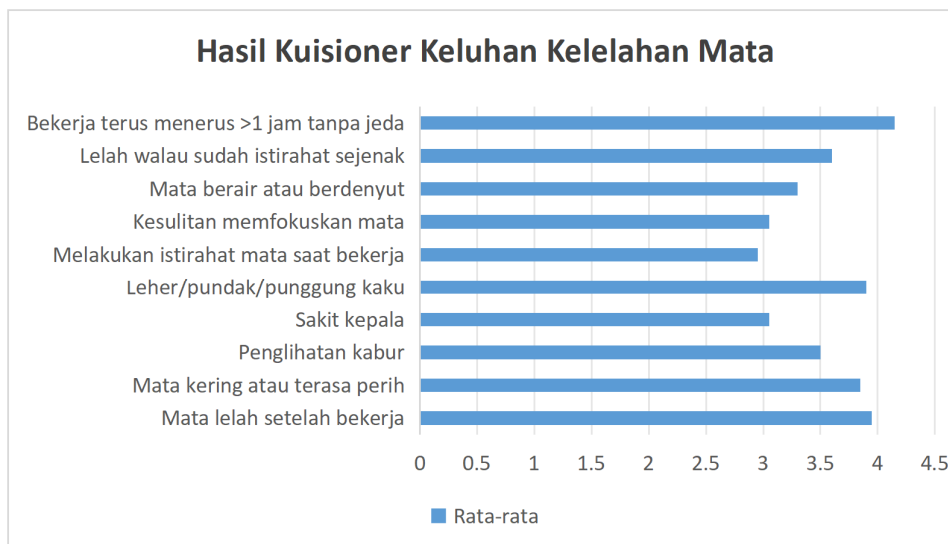
Kinerja pengembangan ini berfokus pada penerapan Program Eye Break sebagai langkah preventif untuk mengurangi risiko kelelahan mata pada Claim Analyst di Halodoc. Program ini dikembangkan berdasarkan hasil pengamatan langsung terhadap pola kerja, yang menunjukkan tingginya durasi penggunaan komputer secara terus-menerus tanpa jeda istirahat visual.

Pengembangan dilakukan melalui beberapa tahapan :

1. Identifikasi Kondisi Awal

Dilakukan pemetaan tingkat keluhan kelelahan mata pada Claim Analyst dengan menggunakan kuesioner sederhana. Data ini menjadi acuan untuk mengukur kondisi sebelum penerapan program.

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan terhadap Claim Analyst di Halodoc, diperoleh gambaran awal mengenai tingkat keluhan kelelahan mata selama bekerja menggunakan komputer. Data dikumpulkan dari sejumlah responden dengan rentang skor total yang menunjukkan variasi tingkat kelelahan mata.



Gambar 3.1 Diagram Hasil Kuisisioner Keluhan Kelelahan Mata

Berdasarkan hasil pengisian kuesioner pre-test oleh 20 orang Claim Analyst di Halodoc sebelum penerapan Program Eye Break, diperoleh skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,53 dari skala 1–5. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat keluhan kelelahan mata dan gejala fisik akibat penggunaan komputer berada pada kategori sedang menuju tinggi.

Jika dilihat per indikator, keluhan tertinggi terdapat pada bekerja terus menerus tanpa jeda lebih dari 1 jam dengan skor rata-rata 4,15 (kategori tinggi), diikuti oleh mata lelah setelah bekerja (3,95) dan leher/pundak/punggung kaku (3,90). Hal ini menunjukkan bahwa pola kerja tanpa jeda dan faktor ergonomi merupakan masalah signifikan yang dihadapi responden.

Keluhan visual yang juga cukup tinggi adalah mata kering atau terasa perih (3,85) dan merasa lelah walau sudah beristirahat sejenak (3,60), yang mengindikasikan adanya risiko Computer Vision Syndrome (CVS) akibat durasi paparan layar yang panjang.

Sementara itu, indikator dengan skor terendah adalah melakukan istirahat mata saat bekerja (2,95), diikuti oleh sakit kepala (3,05) dan kesulitan memfokuskan mata (3,05). Nilai yang relatif rendah ini mengindikasikan rendahnya kebiasaan istirahat mata secara teratur, yang menjadi salah satu faktor penyebab keluhan visual dan fisik.

Secara keseluruhan, hasil kuesioner ini menggambarkan bahwa sebelum penerapan Program Eye Break, mayoritas pekerja sudah mengalami keluhan visual dan fisik yang cukup signifikan, terutama terkait postur kerja, durasi kerja tanpa jeda, dan kurangnya istirahat mata. Hal ini menunjukkan perlunya intervensi preventif melalui program istirahat mata terstruktur yang selaras dengan prinsip Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

2. Edukasi Metode 20-20-20

Setelah melakukan identifikasi kondisi awal terkait keluhan kelelahan mata, langkah berikutnya adalah memberikan edukasi kepada seluruh Claim Analyst mengenai metode 20-20-20 sebagai upaya preventif.

Metode 20-20-20 adalah teknik sederhana namun efektif untuk mengurangi kelelahan mata akibat paparan layar komputer secara terus-menerus. Prinsipnya adalah setiap 20 menit bekerja di depan layar, pekerja diminta untuk mengalihkan pandangan ke objek yang berjarak sekitar 20 kaki (± 6 meter) selama minimal 20 detik. Teknik ini membantu merelaksasi otot mata dan mengurangi ketegangan yang dapat menimbulkan gejala Computer Vision Syndrome (CVS). Edukasi dilakukan melalui dua media :

- a. Sesi tatap muka singkat, yang memberikan kesempatan bagi Claim Analyst untuk memahami manfaat metode ini secara langsung serta berdiskusi mengenai cara penerapannya dalam rutinitas kerja.
- b. Materi digital yang mudah diakses, berupa infografis dan video singkat yang menjelaskan langkah-langkah metode 20-20-20 secara praktis dan interaktif, sehingga dapat diakses kapan saja sebagai pengingat.

Dengan edukasi ini, diharapkan Claim Analyst dapat memahami pentingnya mengistirahatkan mata secara rutin dan mempraktikkan metode 20-20-20 secara konsisten, sebagai bagian dari budaya kerja yang mendukung kesehatan mata dan produktivitas jangka panjang.



Gambar 3.2 Edukasi Metode 20-20-20

3. Penerapan Program Eye Break

Pada tahap ini, seluruh Claim Analyst mulai mengintegrasikan kebiasaan istirahat mata sesuai prinsip 20-20-20 ke dalam rutinitas kerja harian. Pelaksanaan dilakukan secara mandiri dengan memanfaatkan pengingat pribadi, seperti alarm pada ponsel, notifikasi kalender, atau fitur timer di komputer, untuk memastikan disiplin waktu dalam setiap sesi istirahat visual.



Gambar 3.3 Kegiatan Pekerjaan Harian

Kegiatan ini dirancang agar tidak mengganggu alur kerja, sehingga istirahat mata dilakukan singkat namun konsisten, tanpa mengurangi produktivitas penyelesaian klaim. Selain itu, karyawan diberikan fleksibilitas untuk menyesuaikan waktu penerapan dengan ritme kerja masing-masing, asalkan prinsip jeda setiap 20 menit tetap terpenuhi.

Dengan penerapan yang sederhana dan mandiri ini, diharapkan terbentuk kesadaran individu akan pentingnya menjaga kesehatan mata, sehingga kebiasaan positif dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

4. Monitoring dan Pendampingan

Tahap ini difokuskan pada pengawasan dan dukungan berkelanjutan untuk memastikan Program Eye Break dijalankan secara konsisten oleh seluruh Claim Analyst. Monitoring dilakukan secara informal melalui percakapan singkat, observasi langsung di area kerja, serta pengecekan kebiasaan istirahat mata saat aktivitas klaim berlangsung.

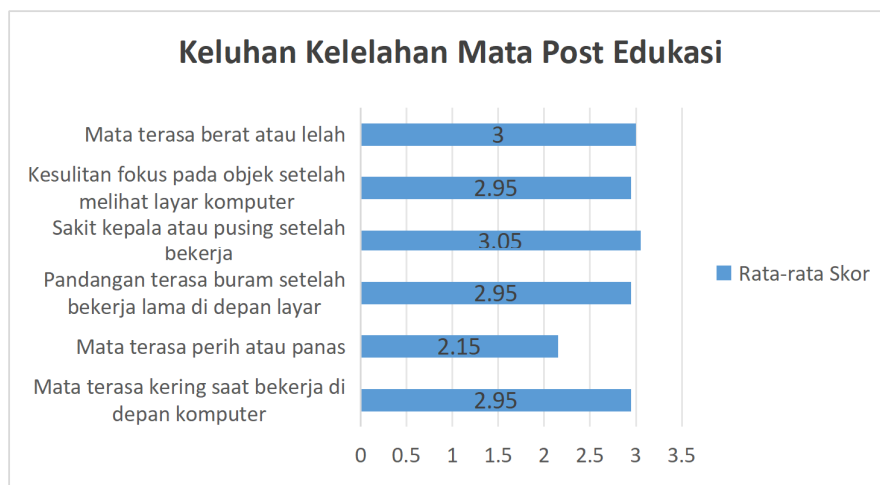
Pendampingan diberikan untuk membantu karyawan yang masih mengalami kesulitan menerapkan prinsip 20-20-20, baik karena padatnya beban kerja maupun kurangnya kebiasaan sebelumnya. Bentuk pendampingan meliputi pengingat tambahan dari rekan kerja, tips praktis menjaga kenyamanan mata, dan pemberian motivasi agar rutinitas istirahat mata tetap berjalan. Proses monitoring dan pendampingan ini tidak hanya berfungsi sebagai kontrol pelaksanaan program, tetapi juga sebagai sarana membangun budaya kerja yang saling mendukung demi terciptanya lingkungan kerja yang sehat sesuai prinsip Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).

5. Evaluasi Efektivitas Program

Tahap ini bertujuan untuk menilai sejauh mana penerapan Program Eye Break mampu mengurangi keluhan kelelahan mata pada Claim Analyst. Evaluasi dilakukan dengan metode post edukasi program eye break berupa kuesioner seperti pada tahap identifikasi kondisi awal, sehingga perbandingan hasil dapat dilakukan secara objektif.

Data hasil pengukuran sebelum dan sesudah program dianalisis untuk mengidentifikasi perubahan tingkat keluhan serta mengukur keberhasilan penerapan prinsip 20-20-20. Selain data kuantitatif, evaluasi juga

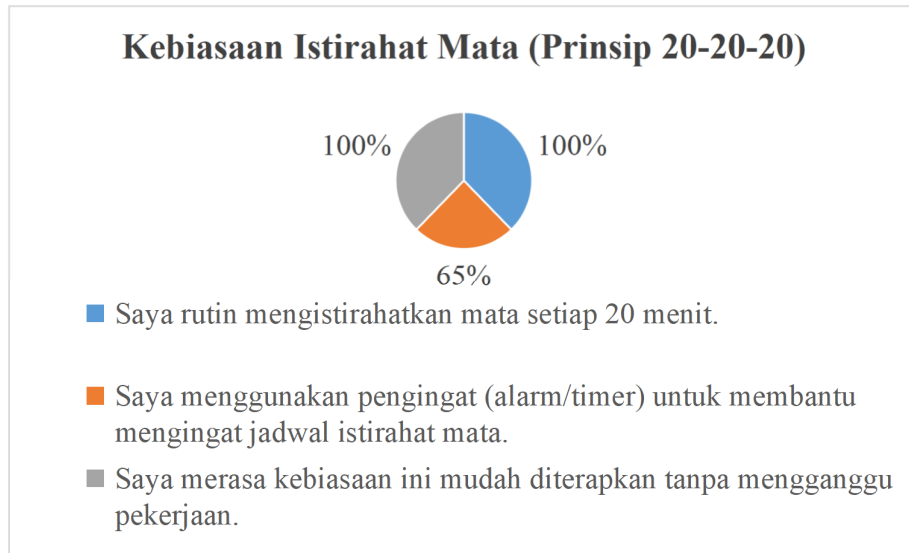
mempertimbangkan umpan balik kualitatif dari peserta mengenai kenyamanan, kemudahan penerapan, dan dampak program terhadap produktivitas kerja.



Gambar 3.4 Diagram Keluhan Kelelahan Mata Post Edukasi

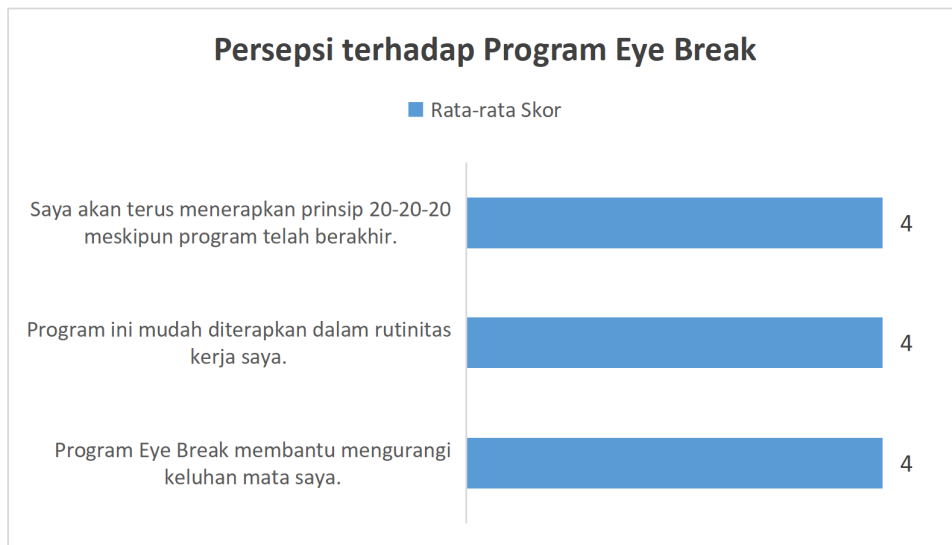
Berdasarkan hasil pengisian kuesioner oleh 20 Claim Analyst di Halodoc setelah penerapan Program Eye Break, diperoleh rata-rata skor keluhan mata sebesar 2,84 dari skala 1–5, yang menunjukkan tingkat keluhan berada pada kategori rendah–sedang. Nilai ini lebih rendah dibanding kondisi sebelum program, sehingga menunjukkan adanya perbaikan. Penurunan keluhan paling signifikan terlihat pada indikator mata terasa perih atau panas dengan skor 2,15, sementara keluhan tertinggi masih terdapat pada sakit kepala (3,05) dan mata terasa berat/lelah (3,00). Secara umum, keluhan visual lainnya seperti mata kering, pandangan buram, dan kesulitan fokus berada di kisaran skor 2,95 yang termasuk kategori sedang.

Kebiasaan istirahat mata menunjukkan tingkat kepatuhan yang tinggi dengan rata-rata 88,35%, menandakan bahwa mayoritas responden secara konsisten menerapkan prinsip 20-20-20, meskipun masih ada sebagian kecil yang belum rutin menggunakan pengingat otomatis.



Gambar 3.5 Diagram Kebiasaan Istirahat Mata (Prinsip 20-20-20)

Persepsi terhadap program sangat positif, dengan seluruh responden memberikan skor maksimum (4,00) pada semua indikator penilaian, menandakan bahwa program ini dianggap bermanfaat, mudah diterapkan, dan akan terus dilanjutkan meskipun periode program telah berakhir.



Gambar 3.6 Diagram Persepsi terhadap Program Eye Break

Secara keseluruhan, hasil ini memperlihatkan bahwa Program Eye Break efektif dalam menurunkan keluhan mata, meningkatkan kebiasaan istirahat visual, dan mendapatkan penerimaan penuh dari claim analyst,

meskipun beberapa keluhan fisik seperti sakit kepala masih perlu perhatian tambahan.

Hasil evaluasi ini digunakan sebagai dasar perbaikan program ke depannya, sekaligus menjadi bukti implementasi upaya preventif sesuai standar Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3) yang mendukung kesehatan visual pekerja di lingkungan kerja digital.

Melalui kinerja pengembangan ini, diharapkan Program Eye Break dapat menjadi kebiasaan positif yang melekat dalam rutinitas kerja, mengurangi gejala Computer Vision Syndrome (CVS), serta mendukung terciptanya lingkungan kerja yang sehat sesuai prinsip Kesehatan dan Keselamatan Kerja (K3).