

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.