

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri teknologi kesehatan (healthtech) di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Halodoc telah menjelma menjadi salah satu ekosistem layanan kesehatan digital terkemuka yang menjembatani kesenjangan akses layanan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Didirikan pada tahun 2016 oleh Jonathan Sudharta, Halodoc bermula dari sebuah visi untuk menyederhanakan akses kesehatan ("simplifying healthcare"). Jonathan melihat adanya tantangan besar di sektor kesehatan Indonesia, seperti ketimpangan distribusi tenaga medis dan proses layanan kesehatan yang memakan waktu (antrean panjang di rumah sakit). Hal ini menginspirasinya untuk menciptakan platform yang menghubungkan pasien dengan dokter, apotek, dan fasilitas kesehatan lainnya secara mudah melalui perangkat seluler.

Transformasi Halodoc dari pionir telemedicine hingga menjadi ekosistem yang komprehensif tidak lepas dari inovasi dan pencapaiannya. Sebagai pengakuan atas peran signifikannya, Halodoc telah menerima berbagai penghargaan bergengsi, seperti "The Best Startup 2021" dari CNBC Indonesia dan PPKM Award 2023 dari pemerintah Indonesia atas kontribusinya dalam penanganan pandemi COVID-19. Penghargaan ini menjadi bukti nyata bahwa Halodoc tidak hanya sukses secara bisnis, tetapi juga memiliki dampak sosial yang besar.

Di balik kesuksesan Halodoc, tim internal, khususnya tim Claim Analyst, menghadapi tantangan unik. Tim ini berperan penting dalam memverifikasi, memproses klaim peserta serta melakukan pelaporan claim kepada asuransi pusat. Kecepatan dan ketepatan proses ini diatur oleh Service Level Agreement (SLA) yang ketat. Pencapaian target SLA, baik untuk verifikasi maupun laporan harian kepada asuransi, menjadi tolak ukur kinerja tim. Namun, volume klaim yang tinggi, tenggat waktu yang ketat, tuntutan akurasi, dan keterbatasan sumber daya manusia menimbulkan tekanan kerja yang signifikan bagi para Claim Analyst. Selain itu, perbedaan ketentuan polis dan SLA di setiap asuransi juga menambah kompleksitas dan potensi stres.

Tantangan kerja ini memiliki keterkaitan erat dengan bidang Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), khususnya terkait dengan bahaya psikososial (psychosocial

hazard). Menurut Cox & Griffiths (2005), bahaya ini berasal dari aspek desain dan manajemen kerja yang berpotensi menyebabkan gangguan pada psikologi serta fisik pekerja. Lingkungan kerja bertekanan tinggi seperti di sektor healthtech yang serba cepat sering menjadi pemicu utama stres dan burnout (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). Dampak negatifnya juga memengaruhi kesehatan mental seperti kecemasan jika terdapat complain dari client karena claim tidak terkirim sesuai jadwal yang sudah ditentukan dan fisik terasa lelah dan kehilangan minat bekerja selain itu juga dirasakan keluhan seperti sakit kepala, sulit tidur. Stres yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan konsentrasi, meningkatkan risiko kesalahan kerja, dan kecelakaan, yang merupakan isu inti dari K3. Penelitian oleh Taris & Schaufeli (2014) menunjukkan bahwa tuntutan kerja yang tinggi (misalnya, volume klaim yang besar dan tenggat waktu ketat) merupakan prediktor kuat dari stres kerja dan burnout. Oleh karena itu, strategi untuk mengelola tuntutan ini menjadi krusial.

Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan strategi efektif yang berfokus pada manajemen beban kerja tanpa menimbulkan stres berlebihan. Solusi inovatif yang diusulkan adalah implementasi checklist kinerja sebagai alat manajemen waktu dan pemantauan kinerja. Alat ini dirancang untuk memvisualisasikan data pencapaian SLA secara real-time, memungkinkan manajemen dan karyawan memantau progres, mengidentifikasi hambatan, dan mengambil tindakan proaktif. Dengan demikian, penerapan SLA tidak hanya menjadi target, tetapi juga instrumen untuk menjaga kesehatan psikologis dan fisik karyawan, sekaligus meningkatkan kualitas layanan. Penelitian dari Gawande (2010) dalam *The Checklist Manifesto* menegaskan bahwa penggunaan checklist secara sistematis dapat mengurangi kesalahan dan meningkatkan efisiensi dalam prosedur kompleks, sebuah prinsip yang relevan untuk proses verifikasi klaim.

Sebelum adanya inovasi ini, alur kerja yang manual dan kurang terstruktur menyebabkan beberapa masalah utama, yaitu tingkat stres kerja tinggi dan kurangnya kontrol atas alur kerja. Beban mental untuk mengingat berbagai tenggat waktu SLA yang berbeda-beda memicu stres kerja. Hal ini, menurut Cox & Griffiths (2005), dapat dikategorikan sebagai bahaya psikososial (*psychosocial hazard*). Stres kerja ini secara subjektif teridentifikasi dari keluhan karyawan, penurunan konsentrasi, hingga kesalahan dalam pekerjaan. Human error dan kerugian finansial akibat ketergantungan pada catatan manual dan ingatan individu menyebabkan klaim sering terlewat untuk dilaporkan kepada asuransi. Contohnya, laporan klaim yang

seharusnya dikirim sebelum pukul 17:00 WIB, sering kali baru terkirim pada pukul 18:00 WIB. Keluhan dari pihak asuransi mengindikasikan adanya kelalaian, yang berakibat pada klaim kedaluwarsa dan klaim yang belum terbayar. Sesuai dengan data bulan Mei saja terdapat 7 asuransi yang terlewat untuk dilakukan reporting oleh claim analyst. Hal ini secara langsung memengaruhi arus kas (case flow) dan menyebabkan kerugian finansial bagi perusahaan. Penurunan Produktivitas dan Kinerja: Stres kerja dan kesalahan yang terjadi memengaruhi produktivitas harian tim, mengganggu pencapaian Key Performance Indicator (KPI), dan memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sebuah strategi efektif yang tidak hanya berfokus pada pencapaian target, tetapi juga pada manajemen beban kerja dan pencegahan stres. Penggunaan checklist kinerja yang berfungsi sebagai alat manajemen waktu dan pemantauan kinerja menjadi solusi inovatif. Inovasi ini bertujuan untuk memvisualisasikan data pencapaian SLA secara real-time dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

B. Lingkup Pengabdian dan Pengembangan

1. Lingkup Pengabdian

Lingkup pengabdian penulis sebagai Analyst claim di Halodoc mencakup tanggung jawab utama dalam memastikan seluruh proses klaim asuransi yang diajukan oleh pengguna Halodoc berjalan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Secara spesifik, tugas dan tanggung jawab tersebut meliputi:

- a. Verifikasi Dokumen Klaim: Melakukan pemeriksaan mendalam terhadap kelengkapan dan keabsahan dokumen pendukung klaim (misalnya, resep dokter, kuitansi, laporan medis, kartu asuransi) yang diajukan oleh pengguna Halodoc. Proses ini memerlukan ketelitian tinggi untuk menghindari potensi fraud atau ketidaksesuaian.
- b. Validasi Data Klaim: Membandingkan data klaim yang masuk dengan kebijakan asuransi yang berlaku dan database internal Halodoc, termasuk memastikan kesesuaian antara layanan yang diklaim dengan diagnosis medis.
- c. Penyelesaian Klaim Sesuai Service Level Agreement (SLA): Memproses setiap klaim dalam batas waktu yang telah ditentukan (SLA) untuk memastikan pengalaman pengguna yang baik dan memenuhi ekspektasi mitra

asuransi. Ini sering kali melibatkan manajemen waktu yang ketat mengingat volume klaim yang tinggi.

- d. Koordinasi Internal dan Eksternal: Berkomunikasi dan berkoordinasi dengan tim medis, tim keuangan, dan perwakilan perusahaan asuransi terkait dengan status atau permasalahan klaim yang kompleks.
- e. Identifikasi Anomali dan Pelaporan: Mengidentifikasi pola-pola klaim yang mencurigakan atau tidak biasa dan melaporkannya kepada atasan untuk investigasi lebih lanjut.
- f. Pemeliharaan Catatan Klaim: Mengelola dan memperbarui catatan klaim secara akurat dalam sistem yang digunakan perusahaan.
- g. Report Claim Daily: Mengirimkan data klaim yang sudah diproses ke setiap asuransi setelah selesai diproses.

2. Lingkup Pengembangan

Aspek pengembangan dari tugas akhir ini adalah perancangan dan pembuatan checklist kinerja yang berfungsi sebagai alat bantu dalam proses mencapai target SLA. Pengembangan checklist kinerja ini bertujuan untuk memvisualisasikan data pencapaian SLA tim reporting Claim Analyst secara real-time. Sehingga dapat meminimalisir terlewatnya laporan claim kepada asuransi maupun tidak terbayarkannya claim karena proses yang sudah melebihi batas SLA. Dengan demikian, pengembangan ini tidak hanya bertujuan untuk pemantauan, tetapi juga untuk memberdayakan karyawan agar dapat memantau kinerja mereka secara mandiri, sehingga mendorong akuntabilitas pribadi dan inisiatif untuk mencapai target.

C. Tujuan Tugas Akhir Program RPL

1. Tujuan Umum:

Tujuan umum dari tugas akhir ini adalah untuk merancang dan mengkaji sebuah model strategis yang dapat mengoptimalkan kinerja karyawan Claim Analyst di Halodoc melalui penerapan Service Level Agreement (SLA) yang efektif. Strategi ini secara spesifik akan diintegrasikan dengan metode manajemen waktu yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas, sekaligus mencegah dan mengurangi tingkat stres kerja.

2. Tujuan Khusus :
 - a. Mengkaji penerapan SLA oleh Halodoc berhasil dalam mengukur dan mendorong kinerja tim Claim Analyst untuk mencapai target kerja yang telah ditetapkan.
 - b. Mengevaluasi penerapan strategi manajemen waktu untuk mencegah tingkat stres yang dialami karyawan.

D. Manfaat Tugas Akhir Program RPL

1. Bagi Universitas:

- a. Sebagai tambahan literatur ilmiah dan referensi studi kasus dalam bidang manajemen sumber daya manusia, manajemen operasional, dan psikologi industri.
- b. Menjadi bahan evaluasi dan pengembangan kurikulum Program RPL (Rekognisi Pembelajaran Lampau) agar lebih relevan dengan kebutuhan industri.
- c. Membuktikan relevansi antara teori yang diajarkan di perguruan tinggi dengan implementasi praktis di dunia kerja, khususnya di sektor healthtech

2. Bagi Tempat Bekerja (Halodoc):

- a. Memberikan masukan strategis yang dapat membantu manajemen dalam merancang dan mengimplementasikan program peningkatan produktivitas yang seimbang dengan kesejahteraan karyawan.
- b. Menyediakan data dan analisis yang objektif mengenai tantangan yang dihadapi oleh tim Claim Analyst, khususnya terkait tekanan SLA dan stres kerja.
- c. Membantu perusahaan dalam merumuskan program pelatihan (training) yang spesifik tentang manajemen waktu untuk tim operasional, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi turnover karyawan.

3. Bagi Mahasiswa:

- a. Mendapatkan pengalaman praktis dalam merancang dan mengembangkan inovasi berbasis teknologi.
- b. Mengembangkan kemampuan analisis, pemecahan masalah, dan pemikiran kritis dalam konteks nyata.

- c. Memperluas pengetahuan dan keterampilan di bidang manajemen stres, e-learning, dan pengembangan sumber daya manusia.
- d. Memberikan kontribusi positif bagi tempat kerja dan masyarakat melalui penerapan ilmu yang telah dipelajari.