MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 24 No 1 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

TINJAUAN PELAKSANAAN PROSEDUR KLAIM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) RAWAT INAP DI RSU MUHAMMADIYAH SELOGIRI

Abigail Putra Aryaguna[1], Antik Pujihastuti[2], Nurul Gilang Abriani[3]

Universitas Mitra Husada
gustipangeranarya@gmail.com[1], att2a2000@gmail.com[2], gilang.abriani89@gmail.com[3]

Abstract

The National Health Insurance is an Indonesia government program designed, in principle, to provide health insurance coverage for the indonesian population. A preliminary survey conducted at the casemix unit of RSU Muhammadiyah Selogiri revealed obstacles regarding the completeness of supporting documents for inpatient JKN claim specifically, incomplete diagnosis entries in medical summaries by the Attending Physician for orthopedic and surgical cases. This study aimed to examine te implementation of inpatient JKN claim procedures at RSU Muhammadiyah Selogiri. A desriptive research design with a qualitative approach was employed. The study subjects wew three casemix staff members at RSU Muhammadiyah Selogiri, while the object of study was the inpatient JKN claim procedure at the hospital. Research instruments included interview and observation guidelines. The results indicate that RSU Muhammadiyah Selogiri has established Standard Operating Procedures for inpatient JKN claims. The claim process involves several stages internal verification, assembling, document scanning, coding, data entry, grouping, amd submission to BPJS kesehatan. However, implementation challenges persist, including diagnoses left unfilled by physicians, incomplete documentation (such as the Eligibillity Guantarre Letter) and network connectivity issues during the claim process. In conclusion, while the inpatient JKN claim process at RSU Muhammadiyah Selogiri gennerally adheres to the SOP, improvements regarding document completeness and network system stability are necessary to enhance the effectiveness of the claim process

Keywords: *Procedure, Hospital, Hospitalization*

Abstrak

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan program dari Pemerintah Indonesia yang dalam prinsipnya bertujuan untuk memberikan jaminan kesehatan bagi masyarakat Indonesia. Bedasarkan survei pendahuluan yang dilakukan di bagian *casemix* RSU Muhammadiyah Selogiri dalam pelaksanaan prosedur klaim JKN rawat inap masih ditemukan kendala pada berkas pendukung klaim yang belum lengkap yaitu resume medis pada item pengisian diagnosis oleh DPJP untuk kasus orthopedi dan bedah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prosedur klaim Jaminan Kesehatan Nasional pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri. Jenis penelitian yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah 3 petugas *casemix* RSU Muhammadiyah Selogiri. Objek dalam

Article history
Received: September 2026
Reviewed: September 2026
Published: September 2026
Plagirism checker no 234.8576

Copyright : Author
Publish by : Nutricia

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 24 No 1 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

penelitian ini adalah proedur klaim JKN pasien rawat inap RSU Muhammadiyah Selogiri. Instrumen penelitian yaitu pedoman wawancara dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa RSU Muhammadiyah Selogiri telah memiliki SOP dalam pelaksanaan klaim JKN pasien rawat inap. Proses klaim dilakukan beberapa tahapan yaitu verifikasi internal, assembling, scanning dokumen, koding, entry data, *grouping*, hingga pengiriman klaim ke BPJS Kesehatan. Namun dalam pelaksanaanya masih ditemukan beberapa kendala antara lain diagnosis yang belum diisikan oleh dokter, ketidaklengkapan berkas seperti SEP, serta gangguan jaringan saat proses klaim. Kesimpulannya, pelaksanaan klaim JKN pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri telah berjalan sesuai SOP, namun masih perlu perbaikan dalam kelengkapan berkas dan stabilitas sistem jaringan guna meningkatkan efektivitas proses klaim

Kata kunci: Prosedur, Rumah Sakit, Rawat inap

PENDAHULUAN

Peraturan Presiden Republik Indosnesia No.82 Tahun 2018 Bab 1 Pasal 1 menyatakan Jaminan Kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran Jaminan Kesehatan atau iuran Jaminan Kesehatannya dibayar oleh Pemerintah Pusat atau Pemerintah Daerah.

Pada penelitian Khasanah dkk. (2021) Jaminan kesehatan memiliki prosedur dan kebijakan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan. Prosedur dan kebijakan tersebut merupakan penjelasan fasilitas kesehatan yang di wajib memenuhi persyaratan dalam mengajukan klaim secara rutin yaitu maksimal tanggal 10 bulan berikutnya kecuali kapasitas, tidak perlu diajukan klaim oleh fasilitas kesehatan. Setelah fasilitas kesehatan mengajukan klaim dan sudah diterima secara lengkap oleh pihak BPJS Kesehatan, maka pihak BPJS Kesehatan wajib membayar atas pelayanan yang telah diberikan fasilitas pelayanan kesehatan kepada peserta atau pasien maksimal 15 hari kerja. Jika salah satu persayaratan tidak ada akan berakibat proses klaim menjadi terlambat. Sehingga verifikator akan mengembalikan berkas klaim tersebut dan petugas rumah sakit diminta untuk melengkapinya.

Hasil survei pendahuluan di RSU Muhammadiyah Selogiri menunjukan dalam pelaksanaan prosedur klaim JKN rawat inap masih ditemukan kendala pada berkas pendukung klaim yang belum lengkap yaitu resume medis pada item pengisian diagnosis oleh DPJP untuk kasus orthopedi dan bedah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan prosedur klaim Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilaksanakan pada bulan Februari – April 2026 di unit rawat inap bagian *casemix* RSU Muhammadiyah Selogiri 2026. Subjek penelitian ini adalah 3 petugas *casemix* terdiri ketua tim *casemix*, staff bagian dokumentasi pemberkasan, staff bagian koding. Objek penelitian ini adalah prosedur klaim pasien JKN rawat inap RSU Muhammadiyah Selogiri. Teknik pengumpulan data dengan cara wawancara terstruktur dan observasi. Teknik pengolahan data yaitu dengan cara pengumpulan data *(collecting)*, reduksi, penyajian data. Analisis data yang

MEDIC NUTRICIA
Jurnal Ilmu Kesehatan
ISSN : 3025-8855

Vol. 24 No 1 Tahun 2026
Cahaya Ilmu Bangsa

digunakan adalah deskriptif yaitu memaparkan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan untuk menguraikan prosedur klaim JKN di RSU Muham madiyah Selogiri.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

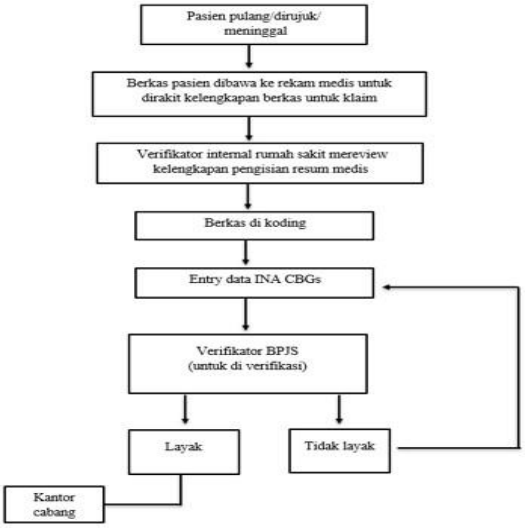
a. Berkas Persyaratan dan Prosedur Dalam Klaim JKN Pasien Rawat Inap RSU Muhammadiyah Selogiri

1. Berkas persyaratan klaim JKN pasien rawat inap RSU Muhammadiyah Selogiri

   Sebagai syarat mendaftar menjadi pasien rawat inap harus melengkapi persyaratan yaitu membawa kartu identitas diri berupa KTP, katu BPJS yang aktif dan surat rujukan dari pemberi pelayanan kesehatan tingkat 1, yang harus dilengkapi dalam batas baktu 3x24 jam.
   a) Persyaratan dari pihak pasien
      1) Kartu Tanda Penduduk
      2) Kartu BPJS
      3) Surat Rujukan
   b) Persyaratan untuk klaim
      1) Surat Eligibilitas Peserta
      2) Surat Bukti Pelayanan Kesehatan
      3) Resume Medis
      4) Laporan Operasi
      5) Formulir Penunjang Obat
      6) Radiologi
      7) Kwitansi Billing

2. Pelaksanaan prosedur klaim JKN rawat inap RSU Muhammadiyah Selogiri

   Proses klaim di RSU Muhammadiyah Selogiri dilakukan di unit *casemix* sebagai unit yang mempersiapkan proses perakitan dan kelengkapan dokumen rekam medis serta persyaratan untuk klaim. Aplikasi yang digunakan dalam proses pengajuan klaim adalah *INA CBGs, C-Claim, E-Claim*, SIM RS. RSU Muhammadiyah Selogiri sudah memiliki SOP No.372.1/RSM?SOP/PEN/IX2022 Tentang prosedur penanganan klaim JKN tahun 2022. Berikut bagan alur prosedur klaim JKN pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri :



Gambar 1. Bagan Alur Prosedur Klaim JKN Pasien Rawat Inap RSU Muhammadiyah Selogiri

b. Kendala dan Upaya Pelaksanaan Klaim JKN Pasien Rawat Inap RSU Muhammadiyah Selogiri

Dalam pelaksanaan klaim JKN pasien rawat inap di RSU Muhmammadiyah Selogiri masih ditemukan kendala yaitu berkas pendukung klaim yang belum lengkap pada resume medis item pengisian diagnosis oleh DPJP belum terisi, berkas atau formulir tidak lengkap seperti SEP, jaringan *erorr/down* sistem.

Pembahasan

a. Berkas Persyaratan dan Prosedur Dalam Klaim JKN Rawat Inap RSU Muhammadiyah Selogiri

Persyaratan klaim JKN pasien raat inap meerupakan syarat wajib yang harus dilengkapi oleh pasien, yaitu membawa KTP, kartu BPJS aktif dan surat rujukan resmi yang diterbitkan dari pemberi pelayanan kesehatan tingkat 1, seluruh dokumen tersebut sebagai syarat saat pasien mendaftar sebagai pasien BPJS rawat inap. Pasien harus melengkapi persyaratan tersebut dalam batas waktu

3 x 24 jam sejak pasien mendaftar, jika melebihi batas waktu yang ditentukan maka dianggap sebagai pasien umum yang menanggung biaya perawatan secara mandiri. Dalam pelaksanaan prosedur klaim pasien JKN rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri sudah memiliki Standar operasional Prosedur (SOP) tertulis No.372.1/RSM/SOP/PEN/IX2022 tentang prosedur penanganan pengajuan klaim JKN tahun 2022. Alur prosedur klaim JKN rawat inap RSU Muhammadiyah Selogiri dimulai saat petugas rekam medis menyerahkan berkas pasien yang telah pulang kepada verifikator internal untuk diperiksa selanjutnya peugas verifikator internal melakukan koreksi serta melengkapi data yang diperlukan, selanjutnya berkas diserahkan kepada petugas rekam medis untuk dilakukan assembling, setelah berkas pendukung dan persyaratan lengkap, petugas divisi klaim melakukan pemindaian *(scanning)* berkas ke dalam sistem SIM RS, selanjutnya petugas koding melakukan kodefikasi diagnosa serta tindakan serta mengentri data ke dalam SIM RS. Hasil entri kemudian diperiksa dan diverifikasi oleh petugas verifikator internal, apabila ditemukan kesalahan atau ketidaksesuaian data maka petugas verifikator akan segera meghubungi petugas koder untuk melakukan perbaikan dengan batasan waktu 2x24 jam. Setelah data dipastikan benar, petugas klaim melakukan grouping melalui aplikasi SIM RS hingga finalisasi. Selanjutnya, petugas klaim melakukan rekapitulasi pengajuan klaim paling lambat sebelum tanggal 5 bulan berikutnya. Selanjutnya petugas mengambil data untuk diunggah ke aplikasi *V-claim* dan terakhir petugas sekertariat membuat surat pengajuan berserta dokumen pendukung untuk disampaikan secara resmi ke BPJS.

b. Kendala dan Upaya Pelaksanaan Klaim JKN Pasien Rawat Inap RSU Muhammadiyah Selogiri

Dalam pelaksanaan klaim JKN pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri masih ditemukan kendala operasional yang dapat menghambat proses pengajuan klaim jaminan kesehatan nasional untuk pasien rawat inap. Salah satu kendala adalah belum terisinya dianosis yang seharusnya diisikan oleh dokter penanggung jawab pelayanan (DPJP). Kelalaian ini berpotensi menghambat proses koding yang menjadi dasar klaim. Upaya yang dilakukan petugas klaim untuk mengatasi masalah tersebut adalah melakukan koordinasi denga kepala ruangan atau perawat pendamping untuk memfasilitasi komunikasi dengan DPJP terkait agar segera melengkapi diangnisis yang belum terisi dengan batas waktu maksimal 1x24 jam setelah pasien dinyatakan pulang atau keluar dari rumah sakit. Hal ini dilakukan untuk mencegah penumpukan berkas yang dapat menyebabkan keterlambatan pengajuan klaim ke BPJS kesehatan. Kendala selanjutnya pada ketidaklengkapan berkas atau formulir pendukung seperti Surat Eligibilitas Peserta (SEP). Upaya yang dilakukan petugas klaim yaitu melakukan identifikasi dan pengecekan terhadap setiap berkas yang diunggah ke sistem, jika ditemukan ketidaklengkapan, berkas tersebut dikembalikan ke unit pelayanan terkait. Selanjutnya, unit rekam medis melakukan pengecekan kembali secara menyeluruh dan segera melengkapi kekurangan berkas pendukung tersebut agar dapat dinyatakan komplit dan memenuhi kriteria verifikasi BPJS kesehatan. Kendala selanjutnya adalah kendala teknis berupa *down* sistem /jaringan *erorr,* terjadi pada saat melakukan *grouper* di aplikasi SIM RS. Gangguan ini umumnya terjadi selama 30 sampai 60 menit dan secara signifikan dapat menghambat efisiensi waktu proses penginputan serta pengajuan klaim oleh petugas. Upaya penanganan yang dilakukan petugas klaim adalah segera berkoordinasi dengan petugas IT rumah sakit dan melaporkan kendala tersebut agar tim IT dapat segera melakukan pengecekan server, perbaikan sistem,

dan optimalisasi jaringan segingga proses *grouping* dapat berjalan normal kembali tanpa menunda pekerjaan terlalu lama.

SIMPULAN

1. Berkas persyaratan klaim JKN pasien rawat inap RSU Muhammadiyah Selogiri meliputi, Surat Eligibilitas Peserta (SEP), resume medis, laporan operasi jika ada tindakan operasi, formulir penunjang obat, radiologi dan kwitansi billing.

2. Kendala dalam pelaksanaan klaim JKN pasien rawat inap di RSU Muhammadiyah Selogiri meliputi tidak terisinya diagnosis yang seharusnya diisikan oleh dokter, formulir/berkas yang belum lengkap seperti SEP dan sering terjadi *down* sistem/jaringan *erorr* saat proses *grouper*. Upaya petugas klaim dalam mengatasi masalah tersebut adalah segera berkoordinasi dengan bagian IT rumah sakit dan melaporkan kendala tersebut agar segera diatasi.

DAFTAR RUJUKAN

Amalia, I., Fannya, P., Vitianingsih, W., & Rumana, N. A. (2022). Gambaran Prosedur Klaim Peserta Rawat Inap BPJS Kesehatan Di RSPAD Gatot Subroto Tahun 2022. *Cerdika: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 3(4). 10.59141/cerdika.v3i4.578. https://cerdika.publikasiindonesia.id/index.php/cerdika/index.

BPJS Kesehatan. (2021). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 67 Tahun 2021 tentang Pedoman Pengelolaan Iuran Jaminan Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan.

_____. (2016). *Peraturan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pengelolahan Administrasi Klaim Fasilitas Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Jaminan Kesehatan*. Jakarta: BPJS Kesehatan

Khasanah, M. N., Fannya, P., Indawati, L., & Putra, D. H. (2023). Tinjauan Proses Klaim BPJS Kesehatan di Unit Rawat inap Rumah sakit Islam Sukapura Jakarta Utara Tahun 2021. *Journal of innovation Research and Knowledge*. 3(3), 501-512. https://ipv6.bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/6327.

Permenkes. (2014). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 28 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan.

_____. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 76 Tahun 2016 tentang Pedoman Indonesian Case Base Groups (INA-CBG) dalam Pelaksanaan Jaminan Kesehatan nasional*. Jakarta: Peraturan Menteri Kesehatan.

_____. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pencegahan dan Penanganan Kecurangan (Fraud) serta Pengenaan Sanksi Administrasi Terhadap Kecurangan (Fraud) Dalam Pelaksanaan Program Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Peraturan menteri Kesehatan.

Perpres, RI. (2018). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan*. Jakarta: Peraturan Presiden (Perpres).

_____. (2024). *Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2014 tentang Perubahan Ketiga atas*

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2018 tentang Jaminan Kesehatan. Jakarta: Peraturan Presiden (Perpres).

Ramadanis, N. (2024). Analisis Pelaksanaan Prosedur Klaim Rumah Sakit Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kantor Cabang Padang Tahun 2024 (Doctoral dissertation), STIKes Alifah Padang).

Susan, F. O., Arso, S., P., & Wigati, P. A. (2016). Analisis Administrasi Klaim Jaminan Kesehatan Nasional Rawat Jalan RSUD Kota Semarang Tahun 2016. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4(4), 32-42. https://doi.org/10/jkm.v4i4.13898.

Undang-Undang. (2004). *Undang-undang (UU) Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem jaminan Sosial Nasional*. Jakarta: Peraturan Perundang-undangan.

Winarti, W., & Sukmawati, T. D. (2022). Gambaran sistem pengajuan klaim pasien rawat inap BPJS kesehatan di RSUD X Kabupaten Bandung: Description of the claim submitting system of BPJS inpatient at Hospital X in Bandung Regency. *Jurnal Teras Kesehatan*, 5(1), 63-72. *https://doi.org/10.38215/jtkes.v4i2.78.*

Zahara, H., Rahmi, D. A., & Susanti, A. S. (2021). Analisis Prosedur Klaim Asuransi Jaminan Kesehatan Nasional Pasien Rawat Inap RSUD Lembang. *Jurnal Health Sains*. 2(7), 877-885. *https://doi.org/10.46799/jhs.v2i7.219.*