

## ABSTRAK

Pengembangan aplikasi mobile jkn dengan penambahan fitur kepuasan pasien berbasis web. Isbahul Nadia (2021) Program Studi D3 Asuransi Kesehatan, Jurusan Kesehatan Terapan, Poltekkes Kemenkes Malang. Pembimbing Pugh Priyo Widodo, Amd.RMIK, S.Si, SKM, MMRS.

**Kata Kunci:** BPJS Kesehatan, Fasilitas Kesehatan, Kepuasan Pasien, Aplikasi

BPJS Kesehatan dibentuk dengan tujuan menyelenggarakan program jaminan kesehatan untuk seluruh masyarakat dengan *coverage* yang luas. Dalam kinerjanya BPJS Kesehatan berkerjasama dengan fasilitas kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada peserta/pasien JKN. Fasilitas kesehatan dibagi menjadi 2, yaitu fasilitas kesehatan tingkat pertama (KKTP) dan fasilitas kesehatan rujukan tingkat lanjut (FKRTL). Salah satu keberhasilan dari kinerja fasilitas kesehatan memberikan pelayanan kepada pasien JKN adalah dengan cara mengukur tingkat kepuasan pasien, sehingga fasilitas kesehatan dapat mengevaluasi kembali kinerja pelayanan. Saat ini pengukuran kepuasan pasien hanya dilakukan oleh pasien rawat inap di FKRTL dengan memberikan kuisioner berbentuk hardfile kepada pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi dengan fitur kepuasan pasien. Penelitian ini melakukan pengembangan sistem dengan menggunakan metode waterfall. Dengan variabel penelitian meliputi kebutuhan analisis pada pengembangan aplikasi, rancangan desain penambahan fitur kepuasan pasien, dan pengujian aplikasi kepuasan pasien dengan uji *blackbox*. Hasil dari uji *blackbox* menunjukkan bahwa aplikasi yang dibuat telah sesuai dengan fungsinya. Dengan aplikasi ini diharapkan bisa dikembangkan ke dalam versi android dan dapat diimplementasikan kedalam mobile JKN.