

ABSTRAK

Transformasi digital layanan kesehatan menyebabkan meningkatnya jumlah penyedia layanan kesehatan digital di Indonesia. Digitalisasi pelayanan kesehatan menjadikan muncul perubahan besar dalam hal ekspektasi konsumen terhadap layanan yang ditawarkan. Selain itu penyedia layanan kesehatan semakin berkompetisi untuk mengembangkan layanan kesehatan digital berbasis *smartphone* yang disebut *mhealth*. Semakin banyaknya penyedia layanan kesehatan muncul kekhawatiran terkait kualitas layanan. Adanya kekurangan dalam kualitas layanan mampu mempengaruhi kepuasan pengguna, penggunaan selanjutnya dan *quality of life* layanan *mhealth*.

Pengguna layanan kesehatan saling membagikan pengalaman serta ulasanya pada *platform online*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami persepsi pengguna terhadap layanan *mhealth* di Indonesia berdasarkan *mhealth service quality* dengan pendekatan *big data*. Penelitian ini menggunakan metode *text mining* berasal dari hasil review pengguna aplikasi Alodokter dan Halodoc. *User generated content* dikumpulkan dari *platform* Google Play Store dalam periode April hingga Desember 2020. Berdasarkan analisis sentiment, Alodokter memiliki performa baik dengan 73% positif dan 27% negatif sedangkan Halodoc juga didominasi dengan 86% positif dan 14% negatif. *Review* pengguna dikelompokkan berdasarkan tiga dimensi *mhealth service quality* dengan *multiclass classification*. Dimensi yang memiliki penilaian positif tertinggi pada Alodokter dan Halodoc adalah *perceived outcome quality*. Melalui *text network analysis* dapat diketahui jaringan kata yang sering muncul dalam *review* pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi dalam melakukan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan *mhealth* di Indonesia.

Kata Kunci : Alodokter, Halodoc, *mhealth Service Quality*, *Text Mining*