

ABSTRAK

Industri layanan kesehatan menjadi cerminan dari kualitas kesehatan masyarakat Indonesia, tidak hanya bagaimana hubungan antara tenaga kesehatan dengan pasien namun dari berbagai aspek penunjang lainnya. Dalam hal ini, kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang memadai di Indonesia dan adanya peningkatan jumlah penduduk serta luas demografi wilayah Indonesia, menjadikan harapan pada aspek penunjang layanan kesehatan publik untuk memberikan pelayanan yang maksimal. Faktanya banyak fasilitas serta keluhan pelayanan tenaga kesehatan di Indonesia yang buruk ditambah belum meratanya ketersediaan fasilitas maupun tenaga kesehatan yang merata di Indonesia membuat kesenjangan serta jejak negatif yang perlu dengan cepat dibenahi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi respon pengguna pada sosial media Twitter terkait kedua aplikasi telemedis terpopuler di Indonesia yaitu Halodoc dan Alodokter serta kaitannya dengan dimensi-dimensi kualitas layanan elektronik (*E-Servqual*) yaitu *Efficiency*, *Fulfillment*, *System Availability*, *Privacy*, *Responsiveness*, *Compensation*, dan *Contact* serta saran atau masukan terkait pengembangan aplikasi Halodoc dan Alodokter.

Penelitian ini berjenis kualitatif dengan kombinasi metode analisis teks termasuk analisis sentimen dan *social network analysis* untuk menganalisis data *tweets* pengguna. Hasil dari penelitian ini yaitu menghasilkan persepsi pengguna dalam menggunakan layanan kesehatan Halodoc dan Alodokter serta temuan terkait dimensi kualitas layanan elektronik sehingga dapat menjadikan sebuah saran bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan performanya. Umumnya kedua aplikasi Halodoc dan Alodokter mendapatkan respon yang positif pada media sosial Twitter, namun jika dilihat dari dimensi kualitas layanan masih ada beberapa dimensi seperti *responsiveness*, *privacy*, dan *Compensation* yang perlu ditingkatkan agar dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik kedepannya untuk pengguna

Kata kunci: telemedis, analisis teks, analisis sentimen, *social network analysis*, dan kualitas layanan elektronik.