

## ABSTRAK

Industri kesehatan saat ini masuk kedalam transformasi 5.0, dimana kekuatan interaksi digital menciptakan hubungan yang *contactless* dan *real-time*. Potensi teknologi di dunia kesehatan menciptakan peluang bisnis baru kearah yang lebih baik yakni dengan munculnya inovasi aplikasi *m-Health*. PT. Kimia Farma Tbk menjawab tuntutan kebutuhan layanan kesehatan berbasis *online* tersebut dengan merilis aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile* yang diklaim *user-friendly* dan menyajikan *UI/UX* yang simpel. Namun meskipun sudah menginjak dua tahun lamanya pasca rilis, jumlah pengguna aktif aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile* masih tertinggal jauh dari Top 3 aplikasi *m-Health* di Indoneisa yaitu *Halodoc*, *Alodokter*, dan *SehatQ* meskipun fasilitas pelayanan yang ditawarkan serupa. Hal ini mengartikan bahwa kualitas pelayanan aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile* masih kurang baik berdasarkan persepsi para pengguna. Maka dari itu, perlu adanya analisis kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile*, *Halodoc*, *Alodokter*, dan *SehatQ* guna mengetahui posisi kompetitif keempat aplikasi tersebut yang hasilnya digunakan untuk mengevaluasi posisi aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile*, serta menyusun strategi peningkatan kinerja dan kualitas layanan agar daya saingnya meningkat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memetakan *positioning* dari keempat aplikasi *m-Health* yaitu *Kimia Farma Mobile*, *Halodoc*, *Alodokter*, dan *SehatQ* dari persepsi pengguna yang ada di Indonesia berdasarkan dimensi variabel *e-SERVQUAL*, serta untuk mengetahui kedudukan aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile* dibandingkan para pesaing berdasarkan skor jarak *euclidean*.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan survei online dan mendapatkan 409 responden sebagai sampel penelitian dengan kualifikasi tinggal di Indonesia, berumur 17-60 tahun, dan menggunakan atau setidaknya pernah menggunakan keempat aplikasi *m-Health* pada penelitian ini. Data yang digunakan sudah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Selain itu, teknik analisis yang digunakan adalah *multidimensional scaling*.

Hasil menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif seluruh dimensi *e-SERVQUAL* penelitian ini masuk dalam kategori 'Sangat Tinggi', kemudian peringkat aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile* berada pada peringkat keempat dengan skor jarak masing-masing dimensi variabel sebesar *Efficiency* (38,1629), *Fulfilment* (32,9881), *System Availability* (35,4864), *Privacy* (34,0303), *Responsiveness* (33,7010), *Compensation* (26,8133), *Contact* (28,1973), dan *Reliability* (28,3097). Peta *positioning* yang dihasilkan memiliki nilai *R-Square* sebesar 0.994 dan *stress value* sebesar 7.53%, yang mengartikan bahwa peta yang dihasilkan membedakan *positioning* keempat aplikasi *m-Health* pada penelitian ini.

*Aplikasi m-Health Kimia Farma Mobile* perlu meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki dengan menyediakan sistem transaksi yang praktis dan mudah untuk dinavigasi, memberikan informasi estimasi janji layanan yang transparan pada aplikasi, memberikan keleluasaan pengguna dengan menambahkan fitur pembatalan dan *smart searching*, menjaga keotentikan akun pengguna dengan menambahkan *Face ID* atau *Finger Print*, mengatasi kendala pengguna secara *real-time* dan cepat tanggap, memberlakukan sistem kompensasi untuk menjaga tidak kepercayaan pengguna, memaksimalkan potensi media sosial agar menjadi '*top of mind*' pada kategori *m-Health*, serta mendengarkan ulasan para pengguna agar performa aplikasi *m-Health Kimia Farma Mobile* dapat melebihi harapan para pengguna.

**Kata Kunci:** Kimia Farma Mobile, Pemosisian, e-SERVQUAL, Penskalaan Multidimensi.