

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di Indonesia telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai bidang, termasuk dalam sektor pemerintahan melalui penerapan *e-government*. Keberhasilan implementasi *e-government* tercermin dari peringkat Indonesia yang cukup baik dalam UN *E-Government Survey*. Salah satu aplikasi yang mendukung *e-government* adalah Jamsostek Mobile (JMO), aplikasi resmi dari BPJS Ketenagakerjaan, yang dirancang untuk memberikan informasi terkait program jaminan sosial. Dengan semakin berkembangnya teknologi, kualitas layanan dalam aplikasi seperti JMO menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga kestabilan layanan dan meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan (*service quality*) aplikasi JMO melalui delapan dimensi utama, yaitu *Responsiveness*, *Service Reliability*, *Ease of Use*, *Competence*, *Access*, *System Reliability*, *Timeliness*, dan *Security*. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan metode *text classification* dan *topic modeling*, berdasarkan ulasan yang dikumpulkan dari Google Play Store selama periode 1 Januari 2024 hingga 31 Desember 2024. Model IndoBERT, yang merupakan varian dari *Bidirectional Encoder Representations from Transformers* (BERT), digunakan untuk menganalisis sentimen dalam ulasan pengguna, sementara *topic modeling* dilakukan untuk mengidentifikasi dimensi yang paling positif dan negatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 58% ulasan pengguna memiliki sentimen positif, sementara 42% sisanya bersifat negatif. Dimensi *service reliability* mendapatkan sentimen positif tertinggi, yang menggambarkan kepuasan pengguna terhadap pemenuhan layanan yang dijanjikan, ketepatan, dan akurat. Sebaliknya, dimensi *responsiveness* mendapatkan sentimen negatif tertinggi, yang mencerminkan keluhan pengguna mengenai lambatnya respons dan konfirmasi atas layanan jaminan sosial yang mereka terima.

Topic Modeling mengidentifikasi topik-topik utama dalam ulasan berdasarkan dimensi dengan sentimen positif dan negatif tertinggi. Pada dimensi *service reliability*, topik positif berfokus pada kepuasan pengguna terhadap kemudahan dan keuntungan yang diperoleh dari layanan yang diberikan. Di sisi lain, pada dimensi *responsiveness*, topik negatif dominan berkaitan dengan keluhan mengenai ketidakmampuan *customer service* untuk memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh pengguna.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna mengenai sentimen pengguna terhadap aplikasi JMO, serta mengidentifikasi aspek-aspek layanan yang perlu diperbaiki.

Kata Kunci : Kualitas layanan, *service quality*, *e-government*, Jamsostek Mobile, *text classification*, *topic modeling*, analisis sentimen, BERT