

ABSTRAK

Aplikasi kesehatan seluler, seperti SatuSehat, memainkan peran penting dalam meningkatkan layanan kesehatan dan mendukung manajemen kesehatan individu. Di Indonesia, aplikasi SatuSehat terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, namun memerlukan inovasi berkelanjutan untuk meningkatkan kualitasnya. Meskipun aplikasi SatuSehat mendapat penilaian tinggi, seringkali disertai dengan komentar ketidakpuasan dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen ulasan pengguna aplikasi SatuSehat di Google Play Store guna memvalidasi komentar pengguna. Sebanyak 20.670 ulasan yang dikumpulkan dari Januari hingga Desember 2023 dianalisis melalui tahapan *preprocessing*, pelabelan dengan *Indonesian Sentiment Lexicon*, dan representasi kata menggunakan *FastText word embedding*. Model klasifikasi *Long Short Term Memory* (LSTM) dipilih karena kemampuannya dalam menangani data teks berurutan panjang dan dapat mengatasi permasalahan *vanishing gradient*. LSTM dilatih untuk mencari kombinasi parameter *dropout*, *learning rate*, dan *batch size* terbaik guna mengoptimalkan akurasi, *precision*, *recall*, dan *f1-score*. Hasil penelitian menunjukkan akurasi 96,75%, *precision* 96,54%, *recall* 96,83%, dan *f1-score* 95,95%. Analisis sentimen menunjukkan bahwa sentimen dominan pengguna adalah negatif, meskipun skor penilaian bintang yang diberikan tinggi. Temuan memberikan wawasan penting bagi pengembang aplikasi dalam memahami perbedaan antara penilaian numerik dan opini tekstual pengguna, serta menjadi landasan untuk perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : SatuSehat, Analisis Sentimen, *Indonesian Sentiment Lexicon*, *FastText Word Embedding*, *Long Short Term Memory* (LSTM)