

ABSTRAK

Perkembangan aplikasi kesehatan digital, khususnya aplikasi Elektrokardiogram (EKG), mendorong meningkatnya jumlah komentar pemakai di Google Play Store yang mengandung informasi penting terkait pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna. Namun, komentar tersebut tidak tersusun secara sistematis sehingga menyulitkan untuk dianalisis secara manual. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen serta mengidentifikasi topik utama pada ulasan pengguna aplikasi EKG menggunakan pendekatan Natural Language Processing (NLP). Metode yang digunakan meliputi analisis sentimen menggunakan model IndoBERT dan topik modeling menggunakan BERTopik. Dataset penelitian berupa 1000 ulasan berbahasa Indonesia yang diperoleh melalui proses web scraping. Adapun tahapannya meliputi *preprocessing data*, pembagian dataset, penerapan model, serta evaluasi hasil. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model IndoBERT mampu mengklasifikasikan sentimen dengan akurasi sebesar 72% dengan dominasi sentimen positif. Sementara itu, BERTopik berhasil mengidentifikasi topik-topik utama seperti akurasi aplikasi, kemudahan penggunaan, serta kendala teknis. Hasil analisis kemudian disajikan dalam sistem informasi monitoring berbasis visualisasi untuk mempermudah evaluasi aplikasi. Integrasi kedua metode ini diharapkan dapat membantu pengembang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi.

Kata kunci: analisis sentimen, topik modeling, IndoBERT, BERTopik, aplikasi EKG