

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Informasi Swamedikasi Online Berbasis Whatsapp Bot Terhadap Kepuasan Masyarakat

Esti Ambar Widyaningrum^{1*}, Farah Eka Julia Yestari¹, Erni Anika Sari¹, Indah Srihartini¹

Artikel Penelitian

Abstract: *The innovation of online self-medication information services, one of which is based on WhatsApp Bot, is needed to make it easier for people to find self-medication information for the community. This innovation needs to be continuously developed so that it can provide adequate information services, can increase knowledge and provide satisfaction to users. The purpose of this study was to determine the level of community satisfaction with online self-medication services based on WhatsApp Bot and the effect of expectations on satisfaction using the RATER dimension (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness) in the community of Talun Village, Blitar Regency. The method used in this study is an analytical survey using a cross sectional design. Sampling was done by purposive sampling technique and obtained 264 respondents from the residents of Talun Village, Blitar Regency. Gap analysis was obtained at -0.10 with a level of satisfaction that was not satisfied with the services that had been provided with detailed attributes including: layout, absence of constraints, valid and reliable information, complete information, attention to user needs and the speed of customer service responding, needs to be improved to increase user satisfaction. Spearman rank correlation test obtained P value 0.05 and correlation coefficient value of 0.644. The community is not satisfied with this information service and there is an influence between the quality of information source services and satisfaction in the community of Talun Village, Blitar Regency with a positive correlation and strong correlation strength so it is necessary to develop this Whatsapp Bot-based self-medication information service.*

¹ Fakultas Farmasi Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata

Keywords: *information, self-medication, whatsapp bot, satisfaction, RATER*

Korespondensi:

Esti Ambar Widyaningrum
esti.ambar@iik.ac.id

Abstrak: Inovasi pelayanan informasi swamedikasi *online* salah satunya berbasis *WhatsApp Bot* sangat diperlukan untuk memudahkan masyarakat dalam mencari informasi swamedikasi bagi masyarakat. Inovasi ini perlu terus dikembangkan sehingga bisa memberikan pelayanan informasi yang memadai, dapat meningkatkan pengetahuan serta memberikan kepuasan kepada pengguna. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan swamedikasi *online* berbasis *WhatsApp Bot* dan pengaruh harapan terhadap kepuasan yang menggunakan dimensi RATER (*Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Responsiveness*) pada masyarakat Kelurahan Talun, Kabupaten Blitar. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survei* analitik menggunakan desain *cross sectional*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan didapatkan 264 responden yang berasal dari warga Kelurahan Talun, Kabupaten Blitar. Analisis *gap* didapatkan sebesar -0,10 dengan tingkat kepuasan kurang puas terhadap layanan yang telah diberikan dengan rincian atribut meliputi: layout, ketiadaan kendala, informasi yang valid dan terpercaya, informasi yang lengkap, perhatian terhadap kebutuhan pengguna serta kecepatan customer service merespon, perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Uji *Spearman rank correlation* didapatkan nilai *P value* ≤ 0.05 dan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,644. Masyarakat kurang puas terhadap layanan informasi ini serta terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan sumber informasi dengan kepuasan pada masyarakat Kelurahan Talun, Kabupaten Blitar dengan korelasi yang positif dan kekuatan korelasi yang kuat sehingga perlu dilakukan pengembangan terhadap layanan informasi swamedikasi berbasis *WhatsApp Bot* ini.

Kata kunci: informasi, swamedikasi, *whatsapp bot*, kepuasan, RATER



Creative Commons Attribution-NonCommercial-Share Alike 4.0 International License

Pendahuluan

Kesehatan merupakan keadaan sejahtera dari badan, jiwa, dan sosial yang memungkinkan setiap orang hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Upaya kesehatan yang dilakukan oleh pemerintah dan masyarakat dapat dilakukan melalui peningkatan kesehatan (*promotif*), pencegahan penyakit (*preventif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) yang dilaksanakan secara menyeluruh, terpadu dan berkesinambungan (1). Salah satu upaya kesehatan yang sering dilakukan oleh masyarakat adalah pengobatan mandiri yang dikenal dengan istilah swamedikasi yang pada pelaksanaannya diatur dalam peraturan Menteri kesehatan No.919/MENKES/PER/X/1993.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, masyarakat mendapat kemudahan dalam mengakses informasi mengenai kesehatan. Disamping itu, adanya kemudahan dalam memperoleh obat tanpa resep yang banyak dijual dipasaran menimbulkan peningkatan swamedikasi di masyarakat (2). Swamedikasi menjadi alternatif yang dipilih masyarakat untuk meningkatkan keterjangkauan pengobatan. Namun pada pelaksanaannya, swamedikasi yang dilakukan dapat menjadi sumber terjadinya kesalahan pengobatan (*medication error*) karena keterbatasan pengetahuan masyarakat akan obat dan penggunaannya. Menurut indikator kesehatan dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2020 yang menyatakan persentase penduduk yang melakukan pengobatan sendiri sebesar 72,19%. Berdasarkan data tersebut membuktikan bahwa masyarakat sebagian besar melakukan praktek swamedikasi untuk mengobati penyakit yang diderita. Salah satu penyebab tingginya tingkat swamedikasi adalah perkembangan teknologi informasi via internet, dimana semua informasi mengenai obat-obatan tersebar luas di internet. Alasan lainnya yaitu karena semakin mahalnya biaya pengobatan, kurangnya waktu yang dimiliki pelaku swamedikasi untuk berobat, atau kurangnya akses untuk ke fasilitas-fasilitas kesehatan yang tersedia (3).

Masyarakat yang melakukan swamedikasi secara tidak tepat dapat menyebabkan risiko yang berbahaya. Kesalahan tersebut dapat terjadi

karena masyarakat salah dalam mengenali gejala yang muncul, salah memilih obat, salah cara penggunaan, salah dosis, dan keterlambatan dalam mencari nasihat/saran kepada tenaga kesehatan bila muncul keluhan lebih lanjut. Untuk mengatasi risiko tersebut, maka masyarakat perlu mengenali gangguan-gangguan yang dirasakan, selalu mentaati dan membaca dengan teliti aturan pakai atau peringatan yang berada dalam kemasan obat, serta mempunyai keterampilan dalam mencari informasi obat secara tepat dengan memanfaatkan sumber-sumber informasi yang telah tersedia di masyarakat (4). Selain itu, peran tenaga kesehatan masih dirasakan kurang maksimal dalam memberikan informasi yang memadai tentang penggunaan obat. Menurut penelitian Sabarudin *et al*, (2020) mengatakan bahwa edukasi yang dilakukan secara online, efektif dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat di Kota Baubau dalam pencegahan Covid-19 adalah dengan menggunakan media video sekaligus leaflet (5).

Untuk memudahkan pencarian terkait informasi seputar swamedikasi dan obat untuk meminimalisir adanya *medication error*, maka peneliti membuat instrumen penelitian untuk memudahkan swamedikasi yang memuat informasi tentang jenis obat yang diperlukan, kegunaan dari tiap obat, penggunaan obat dengan benar (cara, aturan pakai, lama pemakaian), efek samping dan cara penggunaan, maka digunakan salah satu platform media sosial yaitu *WhatsApp*. Salah satu pengembangan dari aplikasi *WhatsApp* adalah *WhatsApp Bot*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan penggunaan layanan informasi swamedikasi online berbasis *Whatsapp Bot* sebagai salah satu evaluasi dari inovasi layanan sumber informasi serta untuk keperluan pengembangan media informasi swamedikasi online selanjutnya.

Metode Penelitian

Metode

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dengan metode penelitian survey analitik dengan desain *cross sectional*. Pengambilan data ini menggunakan kuisioner

online berupa *google form*. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dan dihitung dengan rumus Isaac dan Michael didapatkan 264 responden yang berasal dari warga Kelurahan Talun, Kabupaten Blitar dari jumlah populasi sebanyak 6884 jiwa. Analisis dilakukan menggunakan metode *Servqual* dengan grafik kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mempertimbangkan aspek lima dimensi kualitas untuk mendeskripsikan *gap* (jarak) antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil pengukuran tersebut selanjutnya dapat digunakan sebagai alternatif untuk meningkatkan kinerja layanan informasi swamedikasi online berbasis *whatsapp bot* yang sebelumnya dibuat oleh peneliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di daerah Kelurahan Talun, Kabupaten Blitar, Jawa Timur. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Maret-April 2022. Penelitian ini telah mendapatkan surat keterangan kelayakan etika penelitian dari Komite Etik IIK Bhakta No 23/FF/EP/III/2022.

Uji Statistika

Setelah data diolah, maka data akan dianalisis dengan metode *spearman rank* dengan menggunakan bantuan program Statistical Product for Service Solution (SPSS). Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan yang signifikan antar variabel. Dalam penelitian ini, derajat signifikansi yang digunakan adalah dengan α sebesar 0,05.

Hasil dan Diskusi

Data Karakteristik Responden

Data karakteristik responden tersaji dalam **Tabel 1**. Berdasarkan jenis kelamin, responden terbanyak dengan jenis kelamin perempuan sebesar 63,3%. Perempuan memiliki antusias yang lebih besar untuk terlibat dalam penelitian ini. Menurut Rahmayanti dan Tri (2017) pada umumnya perempuan lebih rentan terhadap penyakit dan menginginkan untuk mendapatkan bantuan kesehatan apabila mengalami masalah kesehatan dibandingkan dengan laki-laki (6). Selain itu, angka kerja perempuan juga lebih kecil apabila dibandingkan dengan laki-laki sehingga

ketersediaan untuk meluangkan waktu untuk melakukan pelayanan kesehatan jauh lebih besar dibandingkan dengan laki-laki. Perempuan juga memiliki peran penting sebagai penentu keputusan dalam pelayanan kesehatan, tidak hanya untuk dirinya sendiri tetapi juga untuk keluarganya (7).

Berdasarkan usia responden menunjukkan bahwa mayoritas responden yang didapat pada kisaran usia 17-25 tahun dengan persentase 50%. Rentang usia tersebut termasuk dalam kategori remaja akhir. Menurut Rizqi (2020) usia merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan. Seseorang dengan usia matang pada Pengguna internet di Indonesia berasal dari kelompok usia muda (8). Seseorang yang menginjak masa remaja wawasan dan pengetahuan yang dimiliki akan semakin luas dan bertanggung jawab sehingga lebih mudah dalam menerima berbagai informasi yang lebih baik atau positif untuk kesehatan.

Pendidikan terakhir responden terbanyak merupakan lulusan SMA (57,6%) dan pekerjaan responden mayoritas adalah pelajar/mahasiswa (33%). Banyaknya pelajar/mahasiswa dikarenakan adanya surat edaran Kementerian dan Kebudayaan Nomor 36962/MPK.A/HK/2020 yang menyatakan kegiatan belajar dialihkan menjadi metode pembelajaran jarak jauh dari rumah dengan menggunakan sistem daring. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi gangguan ancaman dari pandemi Covid-19 bagi dunia pendidikan dan bagi mahasiswa dan siswa. Data pendapatan terbanyak yaitu pada kisaran Rp 0 dan ini selaras dengan karakteristik pekerjaan mayoritas responden yakni pelajar/mahasiswa kesehatan.

Analisis *Servqual* dan *Importance Performance Analysis*

Analisis *servqual* dilakukan untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen (*gap*) dari pelayanan yang telah diberikan. Berdasarkan hasil analisis *gap* menunjukkan bahwa secara keseluruhan kinerja dari layanan informasi swamedikasi online berbasis *whatsapp bot* masih dinilai rendah.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik	Jumlah N(%)
Jenis Kelamin	
Laki-laki	32 (28,3)
Perempuan	81 (71,7)
Usia	
17-25 tahun	68 (60,35)
26-35 tahun	11 (9,7)
36-45 tahun	13 (11,5)
45-55 tahun	9 (8,0)
56-65 tahun	12 (10,6)
Pendidikan terakhir	
SD	8 (7,1)
SMP	9 (8,0)
SMA	71 (62,8)
D3	2 (1,8)
D4/S1	23 (20,4)
Pekerjaan	
PNS/TNI/POLRI	4 (3,5)
Pelajar/mahasiswa	43 (38,1)
Petani	3 (2,7)
Pedagang	8 (7,1)
Siswa	25 (22,1)
Wiraswasta	12 (10,6)
Lainnya	18 (15,9)
Pendapatan	
Rp 0	50 (44,2)
< Rp 500.000	13 (11,5)
Rp 500.000 - <Rp 1.000.000	11 (9,7)
Rp 1.000.000 - <Rp 3.000.000	25(22,1)
Rp 3.000.000 - <Rp 5.000.00	14 (12,4)
>Rp 5.000.000	-
TOTAL	113(100)

Hal ini dapat dilihat bahwa *gap* antara kepentingan/harapan responden dengan kepuasan/kinerja dari layanan informasi swamedikasi pada 14 dari 15 atribut bernilai negatif. Didapatkan nilai rata-rata *gap* dari keseluruhan atribut yaitu sebesar -0,10 dimana merupakan klasifikasi negatif dengan tingkat kepuasan kurang puas.

Importance Performance Analysis (IPA) merupakan metode yang memetakan persepsi pelanggan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) aspek pelayanan dengan persepsi pelanggan terhadap kinerja (*performance*) dari aspek pelayanan untuk mengidentifikasi layanan yang perlu ditingkatkan (9). Pada IPA digunakan tingkat kesesuaian yang merupakan hasil dari perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan

dengan skor kepentingan. Hasil dari tingkat kesesuaian ini didapatkan hasil rata-rata sebesar 97,18% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* didapatkan atribut yang perlu diperbaiki yaitu atribut A1 mengenai tampilan/layout, atribut A3 mengenai tidak adanya kendala/*error*, atribut B1 mengenai informasi yang valid dan terpercaya, atribut B2 mengenai informasi yang sangat lengkap, atribut B3 mengenai perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan, dan atribut C1 mengenai *customer service* yang cepat dalam membantu pengguna.

Bukti Langsung (tangibles)

Pada atribut pernyataan A1 yaitu tentang tampilan/layout yang baik pada layanan informasi swamedikasi berbasis *whatsapp bot*

merupakan salah satu bentuk bukti langsung. Tujuan utama layout atau tata letak adalah menampilkan elemen gambar dan teks agar menjadi komunikatif dalam sebuah cara yang dapat memudahkan pembaca menerima informasi yang disajikan. Pada penelitian Arini (2021) dikatakan bahwa tampilan berpengaruh positif kepuasan dari pengguna. Tampilan/layout yang baik memiliki peran penting bagi perusahaan berbasis *online* karena bila tampilannya memiliki nilai yang baik, maka hal tersebut dapat memberikan nilai tambah. Layout yang jelas dan tersusun rapi membuat pengguna layanan dapat mengakses dengan mudah serta

merupakan salah satu alternatif untuk memikat pengguna agar terus menggunakannya (10).

Pada penelitian ini atribut tampilan/layout yang terdapat dalam pernyataan A1 memiliki nilai *gap* sebesar -0,16 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 95,59% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran III dimana merupakan prioritas perbaikan rendah sehingga perlu dilakukan perbaikan dengan melakukan perbaikan layout/desain dari *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi online agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan.

Tabel 2 Data Analisis Hasil Uji *Gap*

No	Pertanyaan	Rata-rata Kinerja (X)	Rata-rata Harapan (Y)	GAP
Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)				
1	A1 Tampilan/layout yang baik	3,53	3,69	-0,16
2	A2 Dapat diakses dimanapun dan kapanpun	3,65	3,73	-0,08
3	A3 Beroperasi tanpa adanya kendala/error	3,54	3,7	-0,16
4	A4 Tidak memiliki waktu tunggu lama untuk beroperasi	3,63	3,75	-0,12
5	A5 Memiliki fitur yaang mudah dipahami	3,61	3,72	-0,11
Rata-rata		3,60	3,72	-0,13
Kehandalan (<i>reliability</i>)				
1	B1 Menyediakan informasi yang valid dan terpercaya	3,56	3,71	-0,15
2	B2 Menyediakan informasi yang sangat lengkap	3,53	3,67	-0,14
3	B3 Sangat memperhatikan kebutuhan informasi pengguna	3,59	3,68	-0,09
Rata-rata		3,56	3,69	-0,13
Tanggapan (<i>responsiveness</i>)				
1	C1 Customer service sangat cepat dalam membantu pengguna menggunakan whatsapp bot	3,59	3,67	-0,08
2	C2 Customer service sangat ramah dalam menjawab pertanyaan pengguna seputar whatsapp bot	3,65	3,65	0
Rata-rata		3,62	3,66	-0,04
Jaminan (<i>assurance</i>)				
1	D1 Menjamin keamanan privasi (seperti nomor handphone) pengguna dan tidak terakses oleh pihak yang tidak seharusnya	3,62	3,76	-0,14
2	D2 Memiliki informasi yang akurat	3,63	3,72	-0,09
Rata-rata		3,62	3,74	-0,12
Empati (<i>empathy</i>)				
1	E1 Menggunakan tata Bahasa yang mudah dipahami	3,65	3,76	-0,11
2	E2 Memiliki alur yang mudah dipahami	3,61	3,73	-0,12
3	E3 Nyaman digunakan	3,72	3,75	-0,03
Rata-rata		3,66	3,75	-0,09
Rata-rata Keseluruhan		3,61	3,71	-0,10

Tabel 3 Data Hasil Tingkat Kesesuaian

No	Pertanyaan	Total Skor		%TK	
		Rata-rata Kinerja (X1)	Rata-rata Harapan (Y1)		
Bukti Langsung (<i>tangibles</i>)					
1	A1	Tampilan/layout yang baik	931	974	95,59
2	A2	Dapat diakses dimanapun dan kapanpun	964	984	97,97
3	A3	Beroperasi tanpa adanya kendala/error	934	977	95,60
4	A4	Tidak memiliki waktu tunggu lama untuk beroperasi	958	989	96,87
5	A5	Memiliki fitur yaang mudah dipahami	952	981	97,04
Kehandalan (<i>reliability</i>)					
1	B1	Menyediakan informasi yang valid dan terpercaya	940	979	96,02
2	B2	Menyediakan informasi yang sangat lengkap	933	970	96,19
3	B3	Sangat memperhatikan kebutuhan informasi pengguna	948	971	97,63
Tanggapan (<i>responsiveness</i>)					
1	C1	Customer service sangat cepat dalam membantu pengguna menggunakan whatsapp bot	949	968	98,04
2	C2	Customer service sangat ramah dalam menjawab pertanyaan pengguna seputar whatsapp bot	963	964	99,90
Jaminan (<i>assurance</i>)					
1	D1	Menjamin keamanan privasi (seperti nomor handphone) pengguna dan tidak terakses oleh pihak yang tidak seharusnya	956	992	96,37
2	D2	Memiliki informasi yang akurat	958	982	97,56
Empati (<i>empathy</i>)					
1	E1	Menggunakan tata Bahasa yang mudah dipahami	964	992	97,18
2	E2	Memiliki alur yang mudah dipahami	953	986	96,65
3	E3	Nyaman digunakan	981	991	98,99
		Rata-rata	966	989,7	97,18

Pada atribut pernyataan A2 berbunyi layanan informasi swamedikasi berbasis *whatsapp bot* dapat diakses dimanapun dan kapanpun, serta pernyataan A3 yang berbunyi layanan informasi swamedikasi berbasis *whatsapp bot* beroperasi tanpa adanya kendala/error. Menurut Prasanti (2017) pada penelitiannya yang berjudul; "Potret Media Informasi Kesehatan Bagi Masyarakat Urban di Era Digital" mengatakan pengguna akan merasa nyaman apabila dapat berkomunikasi dan mengakses informasi tentang layanan kesehatan secara online dimanapun dan kapanpun tanpa adanya kendala (11). Menurut Sholikhatin dan Prasetyo (2020) kemudahan kecepatan akses

layanan dan konektivitas pada layanan kesehatan seperti *telemedicine* sangat diperlukan agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya mendapatkan layanan kesehatan yang terpercaya dan mudah dijangkau (12). Kemudahan akses sebuah situs/pelayanan *online* diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada atribut pernyataan A2 tentang layanan dapat diakses dimanapun dan kapanpun memiliki nilai *gap* sebesar -0,08 yang termasuk klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,97% dimana termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II

dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, sehingga tersebut perlu untuk dipertahankan kualitas kinerjanya agar kepuasan pengguna tetap terjaga.

Pada atribut pernyataan A3 mengenai layanan yang beroperasi tanpa adanya kendala memiliki nilai *gap* sebesar -0,16 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 95,60% dimana termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran III dimana merupakan klasifikasi prioritas rendah pada diagram kartesius, sehingga perlu dilakukan perbaikan untuk meminimalisir adanya kendala/*error* dan meningkatkan kepuasan dari pengguna.

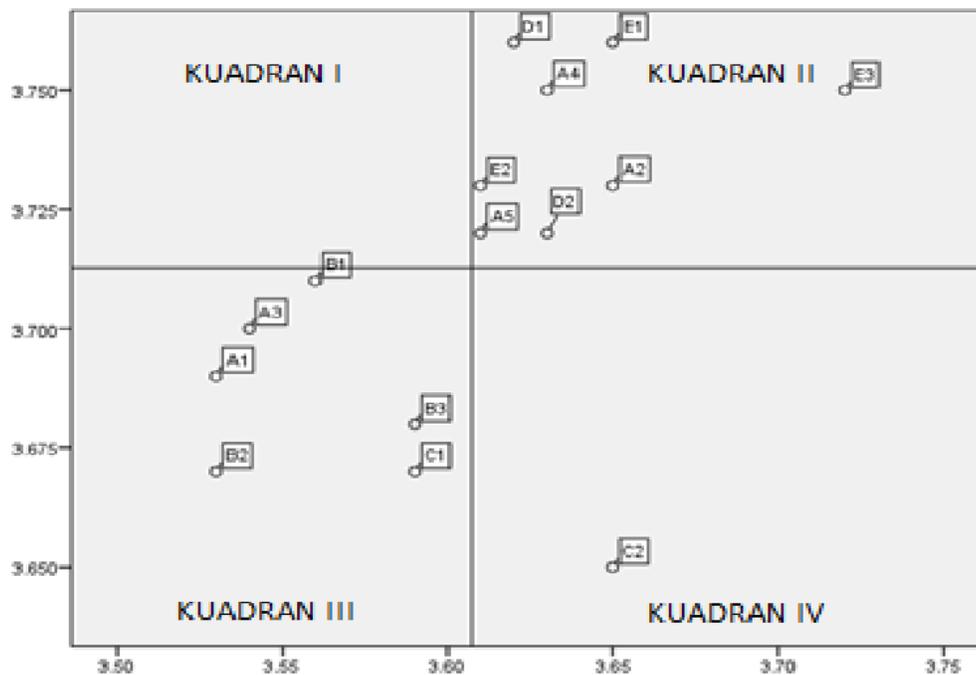
Pada atribut pernyataan A4 tentang *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi online tidak memiliki waktu lama untuk beroperasi juga merupakan salah satu bentuk bukti langsung. Waktu respon *bot* yang cukup cepat membuat waktu tunggu dari penerima pesan menjadi lebih kecil sehingga dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dalam hal respon yang cepat (13).

Pada atribut pernyataan A4 mengenai tidak memiliki waktu lama untuk beroperasi memiliki

nilai *gap* sebesar -0,12 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif dan nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,87% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, namun terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, maka atribut tersebut perlu untuk dipertahankan kualitas kinerjanya agar kepuasan pengguna tetap terjaga.

Pada atribut pernyataan A5 yaitu tentang layanan informasi swamedikasi berbasis *whatsapp bot* memiliki fitur yang mudah dipahami juga merupakan salah satu bentuk bukti langsung. Fitur-fitur yang mudah dipahami akan mempermudah pengguna untuk mendapatkan informasi serta meringankan proses pelayanan karena dapat memberikan pelayanan selama 24 jam dan merespon dengan lebih cepat (14).

Pada atribut pernyataan A5 tentang fitur yang mudah dipahami memiliki nilai *gap* sebesar -0,11 yang termasuk klasifikasi *gap* negatif, dan nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,04% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, maka atribut tersebut perlu untuk dipertahankan kualitas kinerjanya agar kepuasan pengguna tetap terjaga.



Gambar 1. Diagram Kartesius

Kehandalan (*reliability*)

Atribut pernyataan B1 berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi menyediakan informasi yang valid dan terpercaya. Akurasi sebuah informasi merujuk pada kehandalan informasi tersebut. Menurut Syaliman *et al.* (2021) dalam penelitiannya yang berjudul *Chatbot Sebagai Wadah Informasi Perkembangan Covid-19 di Kota Pekanbaru Menggunakan Platform Whatsapp* layanan informasi menggunakan *chatbot* pada platform *whatsapp* sebagai wadah yang menjadi informasi terpercaya yang harus berasal dari pemberi informasi resmi seperti pemerintah daerah/pemerintah pusat/pihak yang berwenang sehingga tidak menimbulkan keributan akibat isu-isu yang belum jelas kebenarannya/*hoax* (15). Pada layanan informasi swamedikasi online berbasis *whatsapp bot* digunakan sumber literatur “Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas” dan “Kompendia Obat Bebas” yang berasal dari Departemen Kesehatan RI.

Pada atribut pernyataan B1 mengenai informasi yang disediakan valid dan terpercaya memiliki nilai *gap* sebesar -0,15 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,02% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran III dimana merupakan klasifikasi prioritas rendah pada diagram kartesius, sehingga atribut tersebut perlu dilakukan perbaikan kembali agar pengguna merasa bahwa informasi yang disediakan benar-benar valid dan terpercaya sesuai dengan literatur yang digunakan.

Atribut pernyataan B2 berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi menyediakan informasi yang sangat lengkap. Menurut Ishak (2012) dalam penelitiannya pengguna akan merasakan manfaat yang maksimal dari sebuah informasi jika informasi yang tersedia lengkap dan akurat (16). Semakin komplit informasi yang disediakan oleh sebuah situs/layanan berdampak pada semakin tingginya manfaat yang akan diperoleh pengguna. Sehingga semakin tinggi keinformatifan dan kelengkapan informasi dari sebuah situs/layanan, semakin tinggi pula kepuasan pengguna situs/layanan tersebut (17).

Menurut Notoatmodjo (2018) sumber informasi merupakan salah satu variabel yang berhubungan erat dengan pengetahuan, sumber informasi adalah segala sesuatu yang menjadi peranan dalam menyampaikan sumber informasi dan dapat mempengaruhi kemampuan.

Pada atribut pernyataan B2 mengenai informasi yang disediakan sangat lengkap memiliki nilai *gap* sebesar -0,14 yang termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif dan nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,19% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran III dimana merupakan klasifikasi prioritas rendah pada diagram kartesius, sehingga atribut tersebut perlu ditingkatkan kembali agar pengguna merasa puas bahwa informasi yang disediakan telah lengkap dan lebih informatif.

Atribut pernyataan B3 berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi sangat memperhatikan kebutuhan informasi pengguna. Kemampuan sebuah situs/layanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna terkait dengan seberapa jauh situs/layanan tersebut mampu meningkatkan komunikasi sosial dalam bentuk keterbukaan, penyediaan informasi yang valid, relevan, dan berkualitas, serta sistem umpan balik yang memadai (16). Layanan informasi kesehatan seperti *halodoc* sangat mempengaruhi pemenuhan kebutuhan informasi kesehatan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi di khususnya di bidang kesehatan dan dapat berkonsultasi langsung tanpa perlu pergi langsung ke fasilitas kesehatan apalagi dimasa pandemic covid-19 (18). Pada layanan informasi swamedikasi online berbasis *whatsapp bot* menyediakan kebutuhan informasi mengenai swamedikasi/pengobatan mandiri yang dapat dilakukan, selain itu pengguna juga dapat melakukan konsultasi mengenai obat kepada apoteker.

Pada atribut pernyataan B3 mengenai informasi yang disediakan sangat lengkap memiliki nilai *gap* sebesar -0,09 yang termasuk klasifikasi *gap* negatif dan nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,63% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran III dimana merupakan klasifikasi prioritas rendah

pada diagram kartesius sehingga atribut tersebut perlu dilakukan perbaikan agar pengguna merasa puas dengan kelengkapan informasi dari layanan swamedikasi yang telah diberikan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku swamedikasi adalah pengaruh faktor sumber informasi. Keterpaparan informasi kesehatan terhadap individu akan mendorong terjadinya perilaku kesehatan (19). Pemberian layanan informasi swamedikasi yang dilakukan dengan tepat dan benar dapat meningkatkan pengetahuan dan perilaku swamedikasi di masyarakat yaitu kerasionalan penggunaan obat, antara lain ketepatan pemilihan obat, ketepatan dosis obat, tidak adanya efek samping, tidak adanya kontraindikasi, tidak adanya interaksi obat, dan tidak adanya polifarmasi (20).

Tanggapan (responsiveness)

Atribut pernyataan tentang customer service yaitu pada C1 dan C2. Atribut C1 berbunyi *customer service* sangat cepat dalam membantu pengguna menggunakan *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi online, sedangkan atribut C2 berbunyi *customer service* sangat ramah dalam menjawab pertanyaan pengguna seputar *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi online. Customer service memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan terhadap loyalitas pengguna (21). *Customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Seorang customer service dalam berhubungan langsung dengan pengguna harus selalu bersikap ramah, sopan, bersedia mendengarkan apa yang dikatakan dan dinyatakan pengguna, sabar dalam melayani serta harus mampu melayani setiap pertanyaan nasabah. Kurang ramah dan kurang tanggap/cepat seorang *customer service* kepada pengguna dapat menyebabkan ketidakpuasan pada pengguna layanan. Pada layanan informasi swamedikasi online berbasis *whatsapp bot* terdapat 2 *customer service* dimana merupakan penulis dan rekan penulis. Melalui adanya *customer service*, penulis berusaha memberikan kesan yang positif kepada pengguna layanan.

Pada atribut pernyataan C1 mengenai customer service sangat cepat dalam membantu

pengguna memiliki nilai *gap* sebesar -0,08 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 98,04% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran III dimana merupakan klasifikasi prioritas rendah pada diagram kartesius, sehingga atribut tersebut dilakukan adanya perbaikan dalam hal ketanggapan dari *customer service* layanan swamedikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada atribut pernyataan C2 mengenai customer service sangat ramah dalam menjawab pertanyaan pengguna memiliki nilai *gap* sebesar 0 dimana termasuk klasifikasi *gap* positif, dan nilai tingkat kesesuaian sebesar 99,90% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran IV dimana merupakan klasifikasi berlebihan pada diagram kartesius. Peningkatan atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh konsumen sangat kecil dan pengembang layanan juga perlu mengimbangi atribut yang lebih memerlukan peningkatan dan perbaikan kualitas kinerjanya.

Jaminan (assurance)

Atribut pernyataan D1 yang berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi menjamin keamanan privasi pengguna dan tidak terakses oleh pihak yang tidak seharusnya. Privasi data pribadi yang berupa identitas dan penanda personal seseorang seperti nomor identitas dan nomor telepon yang tersebar bisa disebabkan oleh kelalaian penyedia layanan (22). Keamanan dan privasi sebuah situs/layanan dapat menjadi aspek penting yang dapat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan konsumen. Pada layanan informasi swamedikasi online berbasis *whatsapp bot* untuk menjamin keamanan dan privasi pengguna, data nomor telepon pengguna hanya tersimpan pada satu perangkat dan hanya dapat diakses oleh pengembang layanan.

Pada atribut pernyataan D1 mengenai jaminan keamanan privasi pengguna sehingga tidak terakses pihak yang tidak seharusnya memiliki nilai *gap* sebesar -0,14 yang termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,37% yang termasuk

kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, maka atribut tersebut perlu untuk dipertahankan kualitas kinerjanya agar kepuasan pengguna tetap terjaga.

Atribut pernyataan D2 yang berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi menjamin informasi yang diberikan akurat. Informasi yang akurat menunjukkan bahwa informasi tersebut benar dan merupakan unsur penting bagi kredibilitas layanan (16). Pengguna akan merasakan manfaat maksimal dari sebuah informasi apabila pengguna menganggap bahwa informasi tersebut akurat dan menimbulkan rasa percaya sehingga mempengaruhi kepuasan pengguna (16). Informasi yang diberikan pada layanan *whatsapp bot* informasi swamedikasi mengacu pada buku “Pedoman Penggunaan Obat Bebas dan Bebas Terbatas” dan “Kompendia Obat Bebas” yang berasal dari Departemen Kesehatan RI.

Pada atribut pernyataan D2 mengenai jaminan informasi yang akurat memiliki nilai *gap* sebesar -0,9 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,56% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, atribut tersebut maka atribut tersebut perlu dipertahankan kualitas kinerjanya agar selalu mendapat kepercayaan dari pengguna mengenai keakuratan informasi yang diperoleh pengguna.

Empati (empathy)

Atribut pernyataan kenyamanan penggunaan terdapat pada E1, E2, dan E3. Pada atribut E1 berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi online menggunakan tata bahasa yang mudah dipahami pengguna, atribut E2 berbunyi *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi online memiliki alur yang mudah dipahami pengguna, dan pernyataan E3 berupa *whatsapp bot* layanan informasi swamedikasi nyaman digunakan. Pada penelitian yang dilakukan Rakhmaniar (2021) yang berjudul “Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Covid-19” bahasa memegang penting dalam komunikasi dan penyebaran informasi dimana

bahasa yang digunakan harus dapat dimengerti oleh pengguna/penerima pesan karena bahasa membantu dalam memahami suatu hal (23). Perbedaan bahasa dapat berakibat ketidakpahaman penerima pesan terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Hal ini terkait dengan istilah, bahasa ilmiah/medis/kedokteran yang tersedia dimana sulit dimengerti masyarakat awam, sehingga informasi kesehatan yang diperoleh tidak memuaskan (11). Kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi mempengaruhi kepuasan dan niat pengguna, sehingga semakin tinggi kenyamanan pengguna aplikasi maka akan semakin tinggi pula niat dan kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi layanan (24).

Pada atribut pernyataan E1 mengenai tata bahasa yang mudah dipahami oleh pengguna memiliki nilai *gap* sebesar -0,11 yang merupakan klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 97,18% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, maka atribut tersebut perlu dipertahankan kualitas kinerjanya agar selalu mendapat kepercayaan dari pengguna.

Pada atribut pernyataan E2 mengenai alur penggunaan yang mudah dipahami oleh pengguna memiliki nilai *gap* sebesar -0,12 yang termasuk klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 96,65% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius. maka atribut tersebut perlu dipertahankan kualitas kinerjanya agar selalu mendapat kepercayaan dari pengguna.

Pada atribut pernyataan E3 kenyamanan penggunaan layanan memiliki nilai *gap* sebesar -0,03 yang termasuk dalam klasifikasi *gap* negatif, nilai tingkat kesesuaian sebesar 98,99% yang termasuk kedalam kategori sangat sesuai, dan terletak pada kuadran II dimana merupakan klasifikasi pertahankan prestasi pada diagram kartesius, maka atribut tersebut perlu dipertahankan kualitas kinerjanya agar pengguna selalu merasa nyaman ketika menggunakan layanan.

Tabel 4 Hasil Uji *Spearman Rank* Tingkat Kepuasan dan Kualitas Pelayanan dengan Dimensi RATER

			Kepuasan	Kualitas
Spearman's rho	Kepuasan	Correlation coefficient	1.000	.644
		Sig (2-tailed)	.	.000
		N	264	264
	Harapan	Correlation coefficient	.644	1.000
		Sig (2-tailed)	.000	.
		N	264	264

Pengaruh Harapan Dimensi RATER dan Tingkat Kepuasan

Dalam hal ini dilakukan analisis untuk menguji pengaruh antara 2 variabel yaitu kualitas pelayanan dengan dimensi RATER dan tingkat kepuasan masyarakat mengenai layanan informasi swamedikasi yang diberikan. Pemilihan metode uji non parametrik didasarkan pada skala yang dihasilkan oleh variabel yaitu skala *ordinal to ordinal*. Pada penelitian ini uji non parametrik yang digunakan yaitu uji *Spearman rank* dengan program SPSS 25.

Pada **Tabel 4** menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dengan dimensi RATER mempengaruhi kepuasan pada Masyarakat Kelurahan Talun, Kelurahan Blitar karena didapatkan *P value* sebesar (0,000) dimana $< 0,05$ dengan nilai *correlation coefficient* sebesar 0,644 yang termasuk dalam hubungan kuat. Hal ini sejalan dengan penelitian Pangala (2014) dimana ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dimensi RATER terhadap tingkat kepuasan pelanggan (26).

Harapan pengguna memiliki peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi kualitas kinerja. Selain itu pengaruh sumber informasi dari layanan informasi swamedikasi online berbasis whatsapp bot diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait swamedikasi yang pada akhirnya juga dapat mengubah perilaku masyarakat menjadi lebih baik dalam melakukan pengobatan mandiri (swamedikasi). Menurut Notoatmodjo (2018), dikatakan bahwa sumber informasi merupakan salah satu variabel yang berhubungan erat dengan pengetahuan Sumber

informasi adalah segala sesuatu yang menjadi peranan dalam menyampaikan sumber informasi dan dapat mempengaruhi kemampuan. Pemberian layanan informasi swamedikasi yang dilakukan dengan tepat dan benar diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan merubah perilaku masyarakat menuju swamedikasi yang tepat dan aman.

Kesimpulan

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan informasi swamedikasi *online* berbasis whatsapp bot di Kelurahan Talun Kabupaten Blitar dengan analisis *servqual* dan *importance performance analysis* (IPA) yaitu tingkat kepuasan berdasarkan analisis *servqual* didapatkan hasil nilai *gap* negatif sebesar -0,10 dengan klasifikasi kurang puas dibandingkan harapan, sedangkan berdasarkan diagram kartesius IPA didapatkan hasil yaitu atribut yang diperbaiki kualitasnya untuk meningkatkan kepuasan pengguna atribut A1 mengenai tampilan/layout, atribut A3 mengenai tidak adanya kendala/*error*, atribut B1 mengenai informasi yang valid dan terpercaya, atribut B2 mengenai informasi yang sangat lengkap, atribut B3 mengenai perhatian terhadap kebutuhan pengguna layanan, dan atribut C1 mengenai *customer service* yang cepat dalam membantu pengguna.

Analisis menggunakan *spearman rank corellation* didapatkan nilai signifikansi 0,000 yang menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan, serta nilai *correlation coefficient* sebesar 0,644 yang menunjukkan bahwa arah korelasi yang positif dengan kekuatan korelasi yang kuat.

Ucapan Terima Kasih

Terima kasih disampaikan kepada Dekan Fakultas Farmasi IIK Bhakti Wiyata yang telah memberikan dukungan untuk penelitian ini. Artikel ini telah dipaparkan pada Pertemuan Ilmiah Tahunan Ikatan Apoteker Indonesia tahun 2022.

Konflik Kepentingan

Tidak ada konflik kepentingan dalam penelitian ini.

Referensi

1. Madania, Pakaya MS, Pirdawati P. 2021. Hubungan Pengetahuan dan Sikap terhadap Tindakan Pemilihan Obat Untuk Swamedikasi. *Indonesia Journal of Pharmaceutical Education* 1(1) : 20-29
2. Zulkarni, Tobat SR, Aulia SF. 2019. Perilaku Masyarakat dalam Swamedikasi Obat Tradisional dan Modern di Kelurahan Sapiran Kecamatan Aur Birugo Tigo Baleh Kota Bukit Tinggi. *Jurnal Kesehatan* 10 (1) : 1-5
3. Gupta P, Bobhate P, & Shrivastava SR. 2011. Determinants of Self Medication Practices in an Urban Slum Community. *Asian Journal Pharmaceutical and Clinical Research* 4(3) : 54-57
4. Aswad PA, Kharisma Y, Andriane Y, Respati T, Nurhayati E. 2019. Pengetahuan dan Perilaku Swamedikasi oleh Ibu-Ibu di Kelurahan Tamansari Kota Bandung. *Jurnal Integrasi Kesehatan & Sains (JIKS)*1(2) : 107-113
5. Sabarudin *et al.* 2020. Efektivitas Pemberian Edukasi secara Online melalui Media Video dan Leaflet terhadap Tingkat Pengetahuan Pencegahan Covid-19 di Kota Baubau. *Galenika Journal of Pharmacy* 6 (2): 309 – 318
6. Rahmayanti SN, Ariguntar T. 2017. Karakteristik Responden dalam Penggunaan Jaminan Kesehatan pada Era BPJS di Puskesmas Cisoka Kabupaten Tangerang Januari-Agustus 2015, *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit* 6 (1) : 61-65
7. Manurung LP. 2010. Hubungan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Instalasi Farmasi dengan Minat Pasien Menebus Kembali Resep Obat di Instalasi Farmasi RSUD Budhi Asih Tahun 2010. *Tesis*. Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia
8. Saputra A. 2019. Survei Penggunaan Media Sosial di Kalangan Mahasiswa Kota Padang Menggunakan Teori Uses and Gratifications. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi* 40 (2) : 207-216
9. Yulianti Y. 2016. Analisis Kualitas Pelayanan Pendidikan dengan Menggunakan Gap Analysis dan Importance Performance Analysis (IPA) pada Program Studi Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi UNY. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
10. Ulfanuri AR. 2019. Pengaruh Desain Tampilan Website, Promosi Penjualan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang di Toko *Online* Elevenia. *Skripsi*. Institut Agama Islam Negeri Surakarta.
11. Prasanti D. 2017. Potret Media Informasi Kesehatan Bagi Masyarakat Urban di Era Digital. *IPTEK-KOM* 19 (2) : 149-162.
12. Sholikhatin SA, Prasetyo AB. 2020. Integrasi Telemedicine dengan *Cloud Computing* pada Web Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Informatika* 7 (2) : 91- 96
13. Suparno A. 2020. Chat Bot sebagai implementasi Pemanfaatan Teknologi *Artificial Intelligence* dengan Channel Telegram. *Jurnal Media Aplikom* 12 (2) : 107-115
14. Bariah SH, Pratiwi W, Imania KAN. 2022. Pengembangan *Virtual Assistant Chatbot* Berbasis Whatsapp Pada Pusat Layanan Informasi Mahasiswa Institut Pendidikan Indonesia – Garut. *Jurnal PETIK* 8 (1) : 66-79
15. Syaliman KU, Yuliska, Najwa NF. 2021. *Chatbot* Sebagai Wadah Informasi Perkembangan Covid-19 di Kota Pekanbaru Menggunakan Platform *Whatsapp*. *IT Journal Research and Development* 5 (2) : 234-245

16. Ishak A. 2012. Analisis Kepuasan Pelanggan Dalam Belanja *Online*: Sebuah Studi Tentang Penyebab (*Antecedents*) dan Konsekuensi (*Consequents*). *Jurnal Siasat Bisnis* 16 (2) : 141-154
17. Chung KH, and Shin JI, 2010. The Antecedents and Consequents of Relationship Quality in Internet Shopping. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* 22 (4) : 473-91.
18. Kalumata EM, Waleleng GJ, Kalangi JS. 2021. Pengaruh Penggunaan Aplikasi Halodoc Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Kesehatan di Kelurahan Paniki Bawah Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Online Acta Diurna Komunikasi* 3 (4) : 1-8
19. Adawiyah S, Cahaya N, Intannia D. 2017. Hubungan Presepsi Terhadap Iklan Obat Laksatif di Televisi Dengan Perilaku Swamedikasi Masyarakat di Kelurahan Sungai Besar Kecamatan banjarbaru Selatan. *PHARMACY* 14 (1) : 108-128
20. Wulandari AS, Ahmad NFS. 2020. Hubungan Faktor Sosiodemografi Terhadap Tingkat Pengetahuan Swamedikasi di Beberapa Apotek Wilayah Purworejo. *INPHARNMED Journal (Indonesian Pharmacy and Natural Medicine Journal)*. 4(1), 33-43.
21. Hariyanti P, Utari R. 2013. Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. *Jurnal komunikasi* 8 (1) : 63-78
22. Yel MB, Nasution MKM. 2022. Keamanan Informasi Data Pribadi pada Media Sosial. *Jurnal Informatika Kaputama* 6 (1) : 92-101
23. Rakhmaniar A. 2021. Strategi Komunikasi Kesehatan Penanganan Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi* 4 (1) : 10-30
24. Pratama A, Saleh FM, Zahra F, Afdhalia N. 2019. FaktorFfaktor yang Mempengaruhi Niat dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif* 2 (1) : 204-216
25. Handiwidjojo W, Ernawati L. 2016. Pengukuran Tingkat Ketergunaan (*Usability*) Sistem Informasi Keuangan. *JUISI* 2 (1) :49-55
26. Panggala A. 2014 Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada Apotek di Desa Catur Tunggal, Depok, Sleman 2014. *Skripsi*. Fakultas Farmasi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta