

ABSTRAK

Layanan kesehatan mengalami banyak perubahan semenjak era *new normal* akibat pandemi COVID-19. Upaya pengurangan infeksi virus dengan pembatasan tatap muka menjadi masalah yang berdampak pada pelayanan kesehatan. Bagi pengusaha farmasi yang pendapatannya utamanya dari penjualan alat kesehatan dan obat bebas mengalami penurunan omzet yang cukup parah ditambah munculnya distributor obat *online* tidak resmi yang dengan klaim obat yang mereka jual sebagai obat COVID-19. Hal tersebut seharusnya menjadi pendorong bagi para pengusaha apotek sebagai mata rantai utama pendistribusian obat secara resmi agar dapat melakukan peningkatan bisnis seperti penjualan dan pelayanan secara daring.

Layanan telefarmasi dapat menjadi solusi bagi para apotek untuk menangani permasalahan di atas. Pada penelitian ini penulis akan merancang *chatbot* telefarmasi penjual obat dengan kecerdasan buatan atau *artificial intelligence* yang memanfaatkan metode *Natural Language Processing* (NLP) dan sistem yang terotomasi dengan *Robotic Process Automation* (RPA). *Chatbot* dapat diakses oleh pengguna melalui platform *messenger* WhatsApp dan dirancang melalui platform NLP dari Google yaitu Dialogflow. NLP diperlukan agar *chatbot* dapat memahami permintaan dan balasan dari pelanggan. Proses RPA digunakan untuk mengotomasi tugas untuk mengumpulkan data pemesanan, pembaruan *database* pelanggan, serta pengecekan data pengiriman.

Pada penelitian ini telah berhasil dirancang sebuah *chatbot* telefarmasi penjualan obat. Setelah perancangan, penulis melakukan pengujian dengan metode kuesioner kepada 30 responden yang menunjukkan hasil tes berupa skor sebesar 89%.

Kata kunci: *Chatbot, Robotic Process Automation (RPA), Natural Language Processing (NLP), Telefarmasi*