

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan aplikasi penerbitan Surat Bebas Temuan (SBT) berbasis Android yang terintegrasi dengan *chatbot* menggunakan algoritma *Jaccard Similarity* di Inspektorat Provinsi Sumatera Selatan. Sistem ini dirancang untuk menjawab tiga fokus utama: pertama, mengantisipasi terjadinya kecurangan atau pungutan liar (pungli) dalam proses pelayanan; kedua, mengimplementasikan *chatbot* agar mempermudah komunikasi dan penyebaran informasi kepada Aparatur Sipil Negara (ASN); dan ketiga, mengintegrasikan *Jaccard Similarity* untuk meningkatkan relevansi jawaban *chatbot*. Dengan *chatbot* ini, ASN dapat memperoleh informasi secara cepat, akurat, dan mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor Inspektorat, sehingga proses penerbitan SBT menjadi lebih transparan dan efisien. Hasil pengujian menunjukkan *chatbot* mampu menjawab pertanyaan sesuai data di basis pengetahuan, serta membantu mengurangi potensi pungli melalui otomatisasi layanan informasi. Penelitian ini dapat menjadi kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Kata kunci: Chatbot, Jaccard Similarity, Android, Surat Bebas Temuan,

ABSTRACT

This study aims to develop an Android-based application for issuing Clearance Letters (Surat Bebas Temuan, SBT) integrated with a chatbot that uses the Jaccard Similarity algorithm at the Inspectorate of South Sumatra Province. The system addresses three main objectives: first, to anticipate fraud and illegal levies (pungli) in the service process; second, to implement a chatbot that facilitates communication and information distribution for civil servants (ASN); and third, to integrate Jaccard Similarity to improve the relevance of the chatbot's responses. With this chatbot, users can obtain information quickly, accurately, and independently without visiting the Inspectorate office, making the issuance process of SBT more transparent and efficient. Testing results show that the chatbot can answer questions appropriately based on its knowledge database and helps reduce the risk of extortion by automating information services. This research is expected to contribute to enhancing public service quality in local government through the application of information technology.

Keywords: Chatbot, Jaccard Similarity, Android, Clearance Letter