

RANCANG BANGUN WEBSITE INFORMASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS CHATBOT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR

(Robiane Salsabila, 2026: 95 halaman)

Kemajuan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun website layanan informasi publik berbasis *chatbot* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ilir serta mengukur kinerja dan kepuasan pengguna. Pengembangan sistem menggunakan model *Waterfall*, sedangkan *chatbot* menerapkan metode *Rule-Based* dengan pencocokan kata kunci dan kemiripan teks berdasarkan basis pengetahuan dalam database. Pengujian dilakukan menggunakan *Black Box Testing* dan *Turing Test*, sedangkan evaluasi kepuasan pengguna menggunakan *PIECES Framework* dengan Skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan dengan baik berdasarkan *Black Box Testing*, sedangkan *Turing Test* menunjukkan bahwa *chatbot* mampu memberikan respons sesuai dengan pertanyaan pengguna. Hasil evaluasi *PIECES Framework* memperoleh tingkat kepuasan sebesar **91,54%** dengan kategori **Sangat Baik** berdasarkan interpretasi Kaplan dan Norton. Dengan demikian, sistem yang dibangun dapat membantu masyarakat memperoleh informasi layanan publik secara cepat, mudah, dan efektif.

Kata Kunci: Chatbot, *Rule-Based*, Website Layanan Informasi Publik, *Waterfall*, *Black Box Testing*, *Turing Test*, *PIECES Framework*.

ABSTRACT

**RANCANG BANGUN WEBSITE INFORMASI LAYANAN PUBLIK
BERBASIS CHATBOT PADA DINAS KOMUNIKASI DAN
INFORMATIKA KABUPATEN OGAN KOMERING ILIR**

(Robiane Salsabila, 2026: 95 pages)

*Advances in information technology encourage government institutions to improve the quality of public information services. This study aims to design and develop a public information service website based on a chatbot at the Department of Communication and Informatics of Ogan Komering Ilir Regency, as well as to measure system performance and user satisfaction. The system was developed using the Waterfall model, while the chatbot implemented a Rule-Based method using keyword matching and text similarity based on a knowledge base stored in a database. System testing was conducted using Black Box Testing and the Turing Test, while user satisfaction was evaluated using the PIECES Framework with a Likert Scale. The results showed that all system functions operated properly based on Black Box Testing, while the Turing Test indicated that the chatbot was capable of providing responses appropriate to user queries. The evaluation using the PIECES Framework resulted in a user satisfaction rate of **91.54%**, categorized as **Very Good** based on the interpretation of Kaplan and Norton. Therefore, the developed system can help the public obtain public service information quickly, easily, and effectively.*

Keywords: Chatbot, Rule-Based, Public Information Service Website, Waterfall, Black Box Testing, Turing Test, PIECES Framework.