

## ABSTRAK

Kemas Abror Tri Wahyuwono. 2023. **SISTEM LAYANAN INFORMASI DAN AKADEMIK DENGAN FITUR CHATBOT**. Tugas Akhir. Progam Studi Teknik Informatika (S1). STIKI – Malang. Pembimbing: Chaulina Alfianti Oktavia

Kata Kunci: Chatbot, Dialogflow, Pengujian Black Box, User Acceptance Testing (UAT).

Chatbot telah menjadi salah satu solusi yang efektif dalam menyediakan layanan informasi dan akademik secara interaktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan fitur chatbot berbasis website untuk pelayanan informasi dan akademik di Kabupaten Trenggalek. Pembuatan chatbot memanfaatkan platform dialogflow untuk pemahaman bahasa alami dan pemberian jawaban yang tepat. Data layanan informasi dan akademik terkait sekolah di Kabupaten Trenggalek diintegrasikan ke dalam sistem dan penambahan fitur chatbot, sehingga pengguna dapat dengan mudah memperoleh informasi yang dibutuhkan. Untuk memastikan bahwa program berfungsi dengan benar. Pengujian black box pada sistem website dan chatbot dilakukan untuk memastikan bahwa program berfungsi dengan baik. Selain dilakukan pengujian black box, untuk memperkuat hasil implementasi chatbot, dilakukan juga pengujian User Acceptance Testing. UAT dilakukan dengan melibatkan 40 responden warga masyarakat sebagai representasi pengguna potensial chatbot dan website dengan 20 pertanyaan yang mengacu pada penggunaan fitur-fitur yang berada pada chatbot dan website. Hasil pengujian menunjukkan tingkat keberhasilan sebesar 93%, yang menandakan penerimaan yang tinggi dan kepuasan pengguna terhadap chatbot. Dengan adanya chatbot ini, masyarakat Kabupaten Trenggalek dapat dengan mudah memperoleh informasi terkini tentang acara, berita, lokasi, dan layanan akademik yang tersedia. Chatbot juga dapat mengurangi beban petugas dalam memberikan informasi kepada pengguna.

## ABSTRACT

Kemas Abror Tri Wahyuwono. 2023. **INFORMATION AND ACADEMIC SERVICE SYSTEM WITH CHATBOT FEATURE**. Final Project. Study Program Informatic Engineering (S1), STIKI – MALANG, Advisor : Chaulina Alfianti Oktavia

*Keywords: Chatbot, Dialogflow, Black Box Testing, User Acceptance Testing (UAT).*

*Chatbot has become an effective solution in providing interactive information and academic services. This research aims to implement a chatbot feature based on a website for information and academic services in Kabupaten Trenggalek. The development of the chatbot utilizes the Dialogflow platform for natural language understanding and accurate responses. Data related to information and academic services in schools in Kabupaten Trenggalek are integrated into the system and added to the chatbot feature, allowing users to easily obtain the required information. To ensure the proper functioning of the program, black box testing is performed on the website and chatbot systems. Additionally, User Acceptance Testing (UAT) is conducted to strengthen the chatbot's implementation, involving 40 respondents from the community as potential users of the chatbot and website. They are asked 20 questions referring to the usage of features available on the chatbot and website. The test results indicate a success rate of 93%, signifying high acceptance and user satisfaction with the chatbot. With the presence of this chatbot, the community in Kabupaten Trenggalek can easily access up-to-date information on events, news, locations, and available academic services. Moreover, the chatbot helps reduce the workload of personnel in providing information to users.*