

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan (*Conclusion*)

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Aplikasi *Chatbot* yang dirancang dengan metode *Rule-Based* terbukti mampu memberikan pelayanan informasi publik secara responsif di Desa Cipancur, terutama dalam menyampaikan informasi administratif kepada masyarakat.
- b. *Chatbot* yang dikembangkan dapat menangani berbagai kategori pertanyaan seperti jadwal pelayanan, persyaratan administrasi, informasi program desa, dan kontak perangkat desa, dengan hasil respons yang akurat dan sesuai konteks.
- c. Pengujian sistem dengan metode *black-box* menghasilkan tingkat akurasi 100%, menunjukkan bahwa semua fitur dan aturan yang diterapkan pada *chatbot* berjalan sesuai dengan skenario pengujian tanpa adanya kesalahan.
- d. Hasil pengujian melalui kuesioner terhadap 28 *responden* terdiri dari 24 masyarakat desa cipancur dan 4 aparat desa cipancur menunjukkan bahwa pengguna merasa sangat terbantu dengan adanya *Chatbot* ini, baik dari segi kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka yang menarik, maupun relevansi jawaban yang diberikan, dengan tingkat kepuasan mencapai 89,3%. Dengan demikian, penggunaan metode rule-based pada sistem ini dapat digunakan dalam memetakan kebutuhan informasi masyarakat melalui aturan-aturan yang jelas dan terstruktur, serta dapat dimodifikasi sesuai kebutuhan layanan.

5.2 Saran (*Suggestion*)

Setelah melakukan penelitian dan pembuatan Aplikasi *Chatbot* untuk Peningkatan Pelayanan Aparatur Desa terhadap Masyarakat Menggunakan Metode *Rule-Based*, terdapat beberapa saran yang perlu diperhatikan agar sistem ini dapat digunakan secara maksimal, yaitu sebagai berikut:

1. Penulis berharap kepada pihak Pemerintah Desa Cipancur agar dapat memanfaatkan aplikasi *chatbot* ini secara optimal untuk mempermudah proses pelayanan informasi kepada masyarakat.
2. Penulis juga menyarankan adanya pemeliharaan dan pembaruan konten *chatbot* secara berkala, agar informasi yang diberikan tetap akurat, relevan, dan sesuai kebutuhan masyarakat desa.
3. Berdasarkan hasil UAT, kelemahan yang ditemukan adalah masih adanya responden yang memberikan penilaian “Cukup” pada beberapa aspek, seperti kemudahan penggunaan, tampilan antarmuka, dan ketepatan respons *chatbot*. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar sistem ini terus dikembangkan, terutama dalam hal peningkatan kualitas tampilan dan penyempurnaan alur respons, agar pengguna merasa lebih nyaman dan terbantu saat mengakses layanan informasi melalui *chatbot*.