

Pembuatan Whatsapp BOT Untuk Sistem Informasi Pelayanan Desa Kromong Ngusikan Jombang

**Moh Faridl Darmawan^{1*}, Sujono², Ady Luthfi Santosa³, Ahmad Fadlul Khasan⁴,
Mohammad Misbakhur Surur⁵, Mokhammad Jamaluddukha⁶, Ardiansyah⁷,
Muhammad Faizal Basri⁸**

¹Agrobisnis, Universitas KH.A. Wahab Hasbullah

^{2,3,5,7,8}Informatika, Universitas KH.A. Wahab Hasbullah

^{4,6}Sistem Informasi, Universitas KH.A. Wahab Hasbullah

*Email: faridldarmawan@unwaha.ac.id

ABSTRACT

This research designs and builds a WhatsApp chatbot as a provider of community service information in Kromong Village, Ngusikan District with the aim of increasing the effectiveness and efficiency of community services. The tool used is WhatsApp Bot using the Service Learning (SL) method/training and a direct approach to residents, the village can provide information that residents need in real-time, answer questions automatically within 24 hours, and residents don't need to go to the village hall. just to ask about the requirements for managing, making, and so on. From the tests carried out using a questionnaire, pretest and posttest results were obtained, namely with a percentage of 13.33% (very poor) and 88.33% (very good). This shows that respondents strongly agree that this chatbot is capable of being an effective and efficient provider of public service information.

Keywords: WhatsApp chatbot; increasing effectiveness and efficienc; Service Learning (SL)

ABSTRAK

Penelitian ini merancang dan membangun WhatsApp chatbot sebagai penyedia layanan informasi pelayanan masyarakat di Desa Kromong Kecamatan Ngusikan dengan tujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan masyarakat. Tools yang digunakan adalah WhatsApp Bot dengan menggunakan metode Service Learning (SL)/ pelatihan dan pendekatan langsung ke warga ,desa dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan warga secara real-time, menjawab pertanyaan secara otomatis dalam waktu 24 jam, serta warga tidak perlu ke balai desa hanya untuk bertanya persyaratan-persyaratan untuk mengurus, membuat, dan lain sebagainya. Dari pengujian yang dilakukan menggunakan kuesioner di dapatkan hasil pretest dan posttest yaitu dengan presentase 13,33 % (sangat kurang) dan 88,33 % (sangat baik). Hal tersebut menunjukkan responden sangat setuju bahwa chatbot ini mampu menjadi penyedia layanan informasi pelayanan masyarakat yang efektif dan efisien..

Kata Kunci: whatsapp chatbot, meningkatkan efektifitas dan efisiensi, pembelajaran layanan

PENDAHULUAN

Meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah menjadi keharusan bagi pemerintah, sebagaimana tertulis pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salahsatu faktor kunci yang mempengaruhi keberhasilan otonomi daerah. Karena jika kualitas pelayanan publik tinggi maka pelaksanaan otonomi daerah akan berhasil (Kamaruddin etal., 2019).

Kantor Desa Kromong merupakan salah satu lembaga yang mencakup bidang pemerintahan yang memiliki berbagai jenis pelayanan masyarakat. Bersarkan hasil observasi, Desa Kromong belum

memaksimalkan penerapan teknologi dan masih menggunakan cara konvensional untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mendatangi kantor secara langsung. Berdasarkan penggunaan cara konvensional tersebut juga menyebabkan ketidakefisienan kinerja (Fajat Ramadhan et al., 2019). Oleh karena itu perlu adanya digitalisasi pelayanan publik untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Selain itu, digitalisasi pelayanan juga akan membuat pengguna lebih praktis dalam mencari informasi (Rismanto et al., 2019). terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu untuk hadir dalam pertemuan dan ada juga yang terkendala dengan jarak dusun ke balai desa sangat jauh karena di Desa Kromong adalah daerah perhutanan.

Dalam era digital ini, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjadi solusi efektif untuk mengatasi masalah tersebut. WhatsApp, sebagai aplikasi komunikasi yang populer dan mudah digunakan, menawarkan potensi besar untuk digunakan sebagai platform dalam meningkatkan efisiensi pelayanan informasi di Desa Kromong. Dengan memanfaatkan WhatsApp Bot, desa dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan warga secara real-time, menjawab pertanyaan secara otomatis dalam waktu 24 jam, serta warga tidak perlu ke balai desa hanya untuk bertanya persyaratan-persyaratan untuk mengurus, membuat, dan lain sebagainya. Tujuan kegiatan ini adalah bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan informasi desa yang lebih baik. Program ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan desa dan memberikan kemudahan bagi warga dalam mengakses berbagai informasi yang mereka butuhkan.

METODE

Metode Pendekatan yang dilakukan pada pengabdian masyarakat di Desa Kromong ini adalah dengan menggunakan metode *Service Learning (SL)*. Salah satunya dengan menerapkan metode pelatihan dan pendekatan para warga setempat sehingga secara tidak langsung para warga desa kromong dapat menangkap materi dengan baik melalui kegiatan pelatihan ini di harapkan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat melalui program "Pembuatan WhatsApp Bot untuk Sistem Informasi Pelayanan Desa Kromong Ngusikan Jombang" telah dilaksanakan pada bulan Agustus 2024. Program ini terdiri dari beberapa tahapan yang telah berhasil dilaksanakan sebagai berikut: Tahap pertama dari kegiatan pengabdian ini dimulai dengan melakukan koordinasi dengan mitra utama, yaitu Pemerintah Desa Kromong. Proses koordinasi diawali dengan pertemuan bersama Kepala Desa Kromong, Bapak Sutikno, untuk membahas tujuan, manfaat, dan rencana pelaksanaan program pembuatan WhatsApp Bot. Pertemuan ini menghasilkan kesepakatan untuk melaksanakan program sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Selanjutnya menyusun strategi sosialisasi dan pelatihan bagi warga. Mitra desa juga dilibatkan dalam penyusunan kuesioner yang digunakan untuk memahami tingkat pengetahuan warga mengenai layanan administrasi desa dan teknologi informasi. Dukungan penuh dari mitra desa menjadi kunci dalam kelancaran pelaksanaan program ini.



(a)



(b)

Gambar 1: Koordinasi dengan pemerintahan desa Kromong (a): Menyusun strategi sosialisasi dan materi (b)

Kedua Penyusunan materi pada kegiatan ini dilakukan oleh tim pelaksana Dosen dan mahasiswa UNWAHA dengan mengacu pada kajian pustaka dari berbagai referensi yang relevan mengenai sistem informasi desa berbasis WhatsApp Bot. Tahap penyusunan materi dimulai sejak awal pelaksanaan program dan bertujuan untuk digunakan dalam kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

Proses ini melibatkan perancangan sistem yang matang, di mana tim menyusun daftar kebutuhan untuk memastikan sistem WhatsApp Bot dapat berjalan dengan lancar. Kegiatan penyusunan juga

mencakup perancangan media informasi berbasis WhatsApp, yang melibatkan eksperimen dalam menyusun daftar fitur, pengumpulan alat dan bahan yang diperlukan, serta uji coba media informasi untuk memastikan keefektifannya dalam memberikan layanan informasi kepada warga Desa Kromong.



Gambar 2. Penyusunan materi

Ketiga Sosialisasi pengenalan whatsapp bot untuk informasi layanan desa melalui kegiatan seminar sosialisasi hasil. Sosialisasi ini dilaksanakan untuk memberikan wawasan/pengetahuan dan informasi bahwa dengan adanya whatsapp bot informasi desa untuk memudahkan urusan berbagai administrasi desa. Kegiatan ini diikuti sebanyak 15 peserta dari perwakilan tokoh masyarakat desa Kromong yang bertempat di balaidesa Kromong pada tanggal 27 Agustus 2024.



Gambar 3. Pelaksanaan program

SIMPULAN

Implementasi WhatsApp Bot untuk informasi layanan desa memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Beberapa manfaat utama yang diharapkan termasuk :Peningkatan Kualitas Layanan, Kemudahan Akses Informasi dan Efisiensi dan Pengurangan Beban Administratif

Dengan memanfaatkan WhatsApp Bot, proses administrasi dapat dipercepat dan beban kerja perangkat desa dapat dikurangi. Namun, kesuksesan penggunaan WhatsApp Bot di desa juga bergantung pada perencanaan yang matang, pengelolaan yang efektif, serta kemampuan untuk memastikan keberlanjutan dan adaptasi program terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR RUJUKAN

- Afandi, A., Laily, N., & Wahyudi, N. (2022). *Metodologi Pengabdian Masyarakat*. Jakarta: Direktur Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam, Kementerian Agama RI.
- Fajat Ramadhan, D., Noetjahjono, S., & Dedy Irawan, J. (2019). Penerapan Chatbot Auto Reply Pada Whatsapp Sebagai Pusat Informasi Praktikum Menggunakan Artificial Intelligence Markup Language. 4(1), 1–8.
- Isdianti, H. (2024). WhatsApp Bot: Cara Membuat dan Tips Menggunakannya. Barantum.com. <https://www.barantum.com/blog/whatsapp-bot/>.
- Kamaruddin, S., H, J., & Ahmad, M. (2019). STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK: Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya (Issue June). Penerbit Qiara Media. <https://books.google.co.id/books?id=U06rDwAAQBAJ&hl=id&sitesec=reviews%0D>

- LLPM Universitas KH. A. Wahab Hasbullah. (2024) . Buku panduan kuliah kerja nyata (KKN) pembelajaran pemberdayaan masyarakat (PPM), Desa Tangguh Bencana (DESTANA). Jombang: LPPM UNWAHA.
- Rismanto, R., Yunhasnawa, Y., & Bhakti, R. A. (2019). Penerapan Metode Cosine Similarity Dalam Aplikasi Chatbot Layanan Wisata Di Wilayah Malang.
- Safitri, D., & Rosadi, I. (2021). *Rancang Bangun Penyedia Layanan Informasi Pelayanan Masyarakat Kantor Kecamatan Pandaan Menggunakan Chatbot*. *Journal of Computer Science and Visual Communication Design*,6(2), 74-83.