

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong pemerintah kota untuk menghadirkan layanan publik yang responsif dan adaptif melalui platform digital. Salah satu inisiatif tersebut adalah penggunaan *chatbot* berbasis AI, seperti Teh AI milik Bandung *Smart City*, yang bertujuan memberikan informasi kepada masyarakat secara interaktif. Namun, *chatbot* ini masih memiliki keterbatasan dalam menjawab pertanyaan kontekstual dan spesifik dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Teh AI agar dapat memberikan respons yang lebih akurat, komunikatif, dan sesuai dengan kebutuhan informasi publik. Metode yang digunakan meliputi analisis jenis pertanyaan yang tidak terjawab, penyusunan skrip jawaban baru, validasi bersama mentor, serta integrasi skrip ke dalam sistem *chatbot*. Hasil akhir dari pengembangan ini menunjukkan adanya peningkatan kemampuan *chatbot* dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya tidak terlayani dengan baik, serta peningkatan pengalaman pengguna. Selain itu, dilakukan dokumentasi dalam bentuk video interaktif sebagai bentuk visualisasi hasil pengembangan. Dengan pengembangan ini, Teh AI diharapkan dapat menjadi media interaktif yang lebih efektif dalam mendukung keterbukaan informasi dan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bandung.

Kata Kunci: Teh AI, *chatbot*, *virtual assistant*, *smart city*, interaktif, pelayanan publik digital.