

ABSTRAK

Pelayanan publik di Desa Limapoccoe masih mengandalkan proses manual yang menyulitkan masyarakat dalam mengakses informasi terkait administrasi dan pengajuan surat. Ketergantungan pada komunikasi tidak resmi, seperti grup *WhatsApp*, membuat penyampaian informasi sering kali tidak terorganisir dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem *chatbot* berbasis *rule based* yang terintegrasi dengan *WhatsApp* untuk menyediakan informasi administratif yang dapat diakses kapan saja oleh masyarakat. *Chatbot* ini memberikan informasi mengenai persyaratan surat, prosedur pengajuan, jadwal pelayanan, dan informasi lainnya secara otomatis. Pengembangan sistem dilakukan dengan metode Scrum, yang memungkinkan pengembangan secara *iteratif* dan fleksibel untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *chatbot* dapat memberikan jawaban yang akurat dan responsif, dengan waktu respons yang stabil meskipun dalam kondisi beban tinggi. Kontribusi dari penelitian ini adalah pengembangan model *chatbot* yang dapat mempercepat akses informasi bagi masyarakat, mengurangi ketergantungan pada interaksi langsung dengan petugas desa, serta memberikan contoh penerapan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa. Sistem ini diharapkan dapat memperbaiki proses administrasi dan mempermudah cara masyarakat mengakses layanan publik, menjadikannya lebih *transparan* dan dapat diakses kapan saja.

Kata Kunci: *Chatbot*, Pelayanan Publik, *E-Government*, *Digitalisasi*, *Scrum*, *WhatsApp*.