

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Informasi merupakan kebutuhan dasar bagi individu, baik guna pengembangan diri maupun lingkungan sosial yang dijalani. Ungkapan tersebut berhubungan dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, dengan penjelasan terkait pentingnya informasi yang terbuka dan mudah diakses [1]. Sebagai upaya pemerintah dalam mewujudkan keterbukaan informasi, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) hadir sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Komisi Informasi (PERKI) Nomor 1 Tahun 2021. Salah satu tugas utama PPID yang juga diatur dalam peraturan tersebut adalah menyediakan informasi publik dan memastikan informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah [2].

PPID ada pada masing-masing daerah ataupun instansi pemerintah. Seperti halnya Kabupaten Ponorogo yang memiliki PPID Utama dengan kewenangan berada pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo, dilengkapi dengan beberapa PPID Pelaksana yang tersebar di setiap Badan Publik, Kecamatan dan juga Desa. Melalui PPID Utama, Kabupaten Ponorogo terus berupaya meningkatkan performa kinerja dalam pengelolaan informasi publik, agar cukup untuk dikatakan sesuai dengan tugas yang telah disebutkan. Terbukti pada kemajuan membanggakan yang telah diraih oleh PPID Kabupaten Ponorogo, dimana Ponorogo berhasil beranjak dari kategori “Menuju Informatif” yang diraih pada tahun-tahun sebelumnya, hingga menjadi salah satu bagian dari Top 10 “Kabupaten Informatif” di tahun 2024 pada acara Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Jawa Timur [3][4]. Prestasi tersebut membawa tantangan baru bagi PPID Kabupaten Ponorogo untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan posisinya

dalam acara Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Jawa Timur yang diadakan setiap tahun.

Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan keberhasilan inovasi teknologi untuk mendukung keterbukaan informasi publik, seperti pada "Desain Ulang Pengalaman dan Antarmuka Pengguna Aplikasi Permohonan Informasi & Pengaduan dan Layanan Unit untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Keterbukaan Informasi Publik" [5], "Sistem Informasi PPID Dinas Komunikasi Informatika Sandi dan Statistik Berbasis *Android*" [6] dan "Implementasi *Chatbot* "ALITTA" *Asisten Virtual* dari BALITTAS Sebagai Pusat Informasi di BALITTAS" [7]. Ketiga penelitian tersebut menggarisbawahi pentingnya pemanfaatan teknologi saat ini untuk memberikan pelayanan informasi publik yang lebih efisien dan responsif. Dari penelitian yang telah disebutkan itu, umumnya hanya berfokus pada pengembangan sistem informasi sederhana yang menyediakan layanan dasar untuk penyediaan informasi publik. Namun, PPID Kabupaten Ponorogo telah memiliki sistem informasi serupa yang selama ini berfungsi dengan baik di laman <https://ppid.ponorogo.go.id>, sehingga sebuah inovasi baru menjadi hal yang sangat dibutuhkan untuk sekarang. Dengan semangat yang sama, pada penelitian ini akan dilakukan perancangan *chatbot* sebagai inovasi teknologi terbaru untuk PPID Kabupaten Ponorogo. Hal ini juga sejalan dengan maraknya penggunaan *chatbot* berbasis *Artificial Intelligence* (AI) dalam pencarian informasi di masa sekarang.

Chatbot adalah alat interaktif yang dirancang untuk berkomunikasi dalam bentuk pertukaran pesan. *Chatbot* disini dapat diintegrasikan ke dalam berbagai *platform* seperti *website* ataupun aplikasi, sehingga mampu membantu memudahkan pekerjaan tertentu [8]. Pengetahuan atau *knowledge* yang dikuasai *chatbot* biasanya bersumber dari *data* web itu sendiri [9]. Sama halnya dengan penjelasan tersebut, *knowledge* yang akan digunakan pada *chatbot* ini juga akan hanya berasal dari data yang ada di lingkup suatu web, yaitu *website* resmi PPID Kabupaten Ponorogo dengan laman <https://ppid.ponorogo.go.id>.

Pada penelitian ini, *chatbot* berbasis web akan dirancang menggunakan *platform Botpress* dengan *interface website* yang dibuat pada *framework Next.js*.

Nantinya, sistem *chatbot* dari *Botpress* akan dihubungkan dengan *interface webchat* menggunakan *API (Application Programming Interface)*, sehingga *chatbot* dapat digunakan secara utuh lengkap dengan tampilannya. *Chatbot* akan memproses setiap pertanyaan berupa teks yang diterima dari pengguna lalu memberikan jawaban berdasarkan *knowledge base* yang telah di-input-kan sebelumnya. Dari sistem tersebut, masyarakat diharapkan dapat menggunakan *chatbot* ini secara optimal untuk mendapatkan informasi tentang Pemerintah Kabupaten Ponorogo yang tertera pada data yang dipublikasikan di *website* PPID Kabupaten Ponorogo, yang dalam studi kasus ini berfokus pada data Profil PPID Ponorogo dan LKPJ (Laporan Keterangan Pertanggungjawaban) Bupati Ponorogo Akhir Tahun Anggaran 2023. Inovasi *chatbot* ini tidak hanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada masyarakat, tetapi juga dalam rangka memperkuat penilaian evaluasi keterbukaan informasi publik di PPID Kabupaten Ponorogo pada tahun-tahun berikutnya. Prestasi yang telah dicapai dan komitmen PPID Kabupaten Ponorogo dalam keterbukaan informasi publik inilah yang menjadi dasar utama penulis menjadikannya sebagai objek penelitian untuk merancang sebuah *chatbot* yang mampu memberikan pelayanan informasi publik secara cepat, efektif, dan mudah diakses, dengan judul **Perancangan Chatbot Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Ponorogo.**

1.2. PERUMUSAN MASALAH

Mengacu pada uraian latar belakang di atas, permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah, yaitu tentang bagaimana merancang *chatbot* dengan *knowledge base* dari data yang tersedia di *website* resmi PPID Kabupaten Ponorogo.

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan *chatbot* dengan *knowledge base* dari data yang tersedia pada *website* PPID Kabupaten Ponorogo.

1.4. BATASAN MASALAH

- a. Penelitian ini dilakukan pada lingkup PPID Kabupaten Ponorogo yang kewenangannya dikelola oleh Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Kabupaten Ponorogo.
- b. Fokus utama pada penelitian ini adalah merancang inovasi teknologi berupa *chatbot* sebagai sarana penyebaran informasi publik untuk meningkatkan pelayanan informasi pada PPID Kabupaten Ponorogo sekaligus memberikan nilai tambah pada proses evaluasi keterbukaan informasi publik.
- c. *Chatbot* akan menggunakan *knowledge* yang bersumber dari data yang dipublikasikan *website* PPID Kabupaten Ponorogo (<https://ppid.ponorogo.go.id>) dengan sampel data Profil PPID Kabupaten Ponorogo dan LKPJ (Laporan Keterangan Pertanggungjawaban) Bupati Ponorogo Akhir Tahun Anggaran 2023.
- d. Sistem *chatbot* akan dirancang dengan *User Interface* (UI) layaknya ruang obrolan (*chat room*) dengan berbasis *website*.
- e. *Chatbot* bekerja dengan alur dimana pengguna bertanya lewat pesan teks, lalu *chatbot* akan memahami dan mencari jawabannya di *knowledge base* yang ada. Jika jawaban ditemukan, *chatbot* akan menampilkannya berupa pesan teks. Sedangkan jika jawaban tidak ditemukan, ia akan memberitahu bahwa informasi tidak tersedia.
- f. Perancangan *chatbot* ini menggunakan *platform Botpress* sebagai pengatur alur pertanyaan yang mungkin ditanyakan oleh *user* (masyarakat umum) lengkap dengan jawabannya.
- g. Perancangan *interface chatbot* akan menggunakan *framework Next.js*, yang kemudian akan dihubungkan dengan *bot* menggunakan API (*Application Programming Interface*).

1.5. MANFAAT PENELITIAN

Berikut beberapa manfaat yang bisa diraih dari segi berbagai pihak:

1. Dapat membantu meningkatkan kualitas layanan informasi publik pada PPID Kabupaten Ponorogo melalui inovasi perancangan *chatbot*, sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi sekaligus memberikan nilai tambah pada evaluasi keterbukaan informasi publik.
2. Masyarakat umum dapat dengan mudah mendapatkan informasi terkait Pemerintah Kabupaten Ponorogo yang disediakan oleh PPID Kabupaten Ponorogo, hanya dengan bertukar pesan teks.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pelengkap nilai akhir bagi penulis, sekaligus diharapkan dapat berkontribusi sebagai rujukan dalam bidang perancangan *chatbot*, terkhusus pada lingkup pelayanan publik di instansi pemerintahan.

