

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perancangan, implementasi, dan pengujian yang telah dilakukan terhadap sistem *chatbot FAQ* Puskesmas Rowokele, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem *chatbot* berhasil dikembangkan menggunakan *Cloud Computing AWS* dan diintegrasikan ke dalam *website*.
2. *Chatbot* menyediakan fitur tanya jawab otomatis terkait informasi pelayanan puskesmas, meliputi berbagai poli layanan, jadwal operasional, jenis layanan, prosedur pendaftaran, ketentuan biaya, dan rujukan.
3. Hasil pengujian *Alpha Testing* menunjukkan seluruh fungsi utama berjalan dengan baik dan sesuai dengan rancangan, tanpa ditemukan *error* pada proses navigasi maupun penampilan jawaban.
4. Hasil pengujian *Beta Testing* yang melibatkan 29 responden pengguna layanan, *chatbot FAQ* memperoleh persentase nilai kepuasan sebesar 96%, yang menunjukkan tingkat penerimaan sistem sangat baik.

#### **5.2. Saran**

Sebagai tindak lanjut pengembangan dan perbaikan sistem di masa mendatang, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

1. Menambah variasi pertanyaan dan jawaban yang lebih detail, terutama pada topik prosedur rujukan dan informasi pelayanan tertentu yang dinilai masih terbatas.
2. Melakukan pengujian antarmuka *User Interface* secara lebih intensif pada perangkat *mobile* agar tampilan dan navigasi tetap optimal di berbagai ukuran layar.
3. Mengoptimalkan desain interaksi agar lebih ramah bagi kelompok usia 40–49 tahun yang mungkin belum terbiasa menggunakan teknologi *chatbot FAQ*, misalnya dengan panduan visual atau petunjuk penggunaan yang lebih sederhana.
4. Mengembangkan fitur *live chat* tambahan yang memungkinkan petugas puskesmas merespons pertanyaan yang belum dapat dijawab otomatis oleh *chatbot FAQ*.
5. Melakukan pemutakhiran data secara berkala untuk memastikan informasi yang ditampilkan selalu relevan dengan ketentuan dan kebijakan pelayanan terbaru.