

ABSTRAK

Arif Rachman, 91121092

Implementasi Chatbot *FAQ* pada Aplikasi Monev Kinerja Direktorat Jenderal Anggaran Menggunakan *Framework Rasa Open Source*.

Kata kunci: Chatbot, *FAQ*, *Natural Language Processing*, Rasa Open Source, *Application Programming Interface*.

(xvii + 134 + Lampiran)

Direktorat Jenderal Anggaran (DJA) merupakan salah satu unit organisasi pada Kementerian Keuangan dengan tugas untuk menyediakan sistem informasi terkait kinerja. Dinamika perubahan kebijakan yang terjadi belakangan ini menyebabkan perubahan sistem informasi yang dikembangkan oleh DJA. DJA sudah mensosialisasikan proses bisnis maupun sistem yang ada, namun masih banyak pengguna bertanya melalui saluran pelayanan pelanggan DJA yang hanya bisa merespon pada jam kerja. Penelitian ini akan mengusulkan solusi untuk optimalisasi layanan tersebut dengan membuat chatbot berbasis *Natural Language Processing* menggunakan *Framework Rasa Open Source* yang akan dipasang pada salah satu sistem core Ditjen Anggaran yaitu Aplikasi Monev Kinerja. Chatbot tersebut akan menjawab pertanyaan pengguna terkait dengan aplikasi tersebut secara real time. Penelitian ini menggunakan data *Frequently Asked Questions (FAQ)*, *knowledge base* Kemenkeupedia, *Focus Group Discussion (FGD)* dan data Aplikasi Monev Kinerja yang diambil melalui *API (Application Programming Interface)*. Hasil penelitian ini adalah Chatbot FAQ yang disematkan pada aplikasi monev kinerja. Hasil pengujian untuk prediksi intent dihasilkan nilai akurasi 0.986 kemudian untuk prediksi respon dihasilkan nilai akurasi 0.980. Hal ini menunjukkan bahwa chatbot dengan sangat baik mengidentifikasi intent dan memberikan respon yang tepat kepada pengguna.

Daftar Pustaka (2018 - 2023)