

Sosialisasi Pemanfaatan *Chatbot Ticketing System* pada Pelayanan Diskominfo Kabupaten Ogan Komering Ulu

Indri Ariyanti¹, M. Qardaphi Alqausar¹, Kurniati¹, Nurul Ilma Hasana Kunio¹, M. Abdul Aziz¹, Masayu Puteri Azzahra¹

¹Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya

INFO ARTIKEL

Diserahkan: 20/08/2026
 Direvisi: 14/09/2026
 Diterima: 27/09/2026
 Diterbitkan: 20/10/2026

Kata Kunci:

Chatbot Ticketing System,
 Manajemen Tiket,
 Pelayanan Publik,
 Sosialisasi,
 Transformasi Digital

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi teknologi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan layanan. Pengelolaan pengaduan masyarakat secara manual melalui aplikasi pesan instan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Ogan Komering Ulu menyebabkan pencatatan, pemantauan, dan dokumentasi layanan belum optimal. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan pemahaman dan penerimaan pegawai terhadap pemanfaatan Chatbot Ticketing System sebagai media pengelolaan tiket pelayanan berbasis digital. Metode pelaksanaan meliputi analisis kebutuhan mitra, sosialisasi, demonstrasi penggunaan aplikasi, pendampingan, serta evaluasi menggunakan kuesioner skala Likert lima tingkat. Evaluasi dilakukan terhadap lima aspek, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, kesesuaian informasi, manfaat sistem dalam pengelolaan pengaduan, kinerja aplikasi, dan tampilan antarmuka. Hasil evaluasi dari N=10 responden menunjukkan nilai rata-rata sebesar 3,92 pada skala 5,00, yang termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi dapat diterima oleh pengguna dan dinilai dapat mendukung pengelolaan pengaduan masyarakat secara lebih terstruktur. Kegiatan ini diharapkan menjadi langkah awal dalam mendukung implementasi transformasi digital pelayanan publik di lingkungan Diskominfo Kabupaten Ogan Komering Ulu melalui pemanfaatan teknologi chatbot.

Corresponding author email:
 ilma.nurul@gmail.com



Copyright © Author (2026). Published by Alesha Media Digital. This is an open access article under the CC BY SA license. All writings published in this journal are personal views of the author and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam melakukan pelayanan publik. Pelayanan publik saat ini diupayakan untuk lebih cepat, transparan, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat [1]. Transformasi digital berfungsi sebagai sarana dalam melakukan modernisasi birokrasi dan instrumen dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi [2]. Penerapan konsep *electronic government* (*e-government*) dapat membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat [3].

Salah satu hal penting dalam transformasi digital di lingkup pemerintahan adalah pengelolaan layanan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang dapat digunakan oleh pemerintah untuk melakukan evaluasi kualitas pelayanan. Selain itu pengaduan masyarakat dapat juga membantu dalam penyusunan kebijakan publik. Oleh karena itu, sistem pengelolaan pengaduan harus dapat melakukan proses pencatatan, distribusi, pemantauan, serta penyelesaian setiap laporan secara sistematis. Apabila pengelolaan dilakukan secara manual, berbagai permasalahan dapat muncul. Permasalahan ini diantaranya yaitu adanya keterlambatan respon, hilangnya data aduan, kesulitan dalam proses monitoring, serta

rendahnya kualitas dokumentasi pelayanan [1], [4].

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ogan Komering Ulu (OKU) merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan teknologi informasi, komunikasi, serta pelayanan informasi publik di Kabupaten OKU, Sumatera Selatan. Berdasarkan hasil prasarvei dan studi pendahuluan yang dilakukan, diketahui bahwa proses pengelolaan tiket pelayanan aduan internal masih bergantung pada aplikasi *WhatsApp*. Aplikasi tersebut memang memudahkan komunikasi awal, namun belum didukung sistem manajemen tiket yang terstruktur. Permasalahan ini terjadi khususnya pada lingkup pelayanan teknis TIK yang mencakup 6 kategori spesifik, yaitu gangguan aplikasi (*software*), kerusakan perangkat keras (*hardware*), keandalan infrastruktur IT (*server*, NAS, UPS), pengelolaan hak akses dan akun, gangguan jaringan internet, serta permintaan bantuan teknis lainnya. Aduan pada keenam kategori layanan tersebut belum memiliki identitas tiket unik, belum didukung mekanisme klasifikasi otomatis, serta belum dilengkapi fasilitas pemantauan status penyelesaian laporan secara mandiri. Akibatnya, kondisi pada tahapan pra-penelitian ini memicu risiko keterlambatan penanganan, ketidakpastian durasi pelayanan, hingga terjadinya duplikasi aduan yang tidak terdata secara terintegrasi. Untuk mengatasi kendala tersebut, penelitian ini memanfaatkan dataset *training* sebanyak 1.500 data aduan yang terdistribusi secara seimbang (masing-masing 250 data per kategori) untuk membangun model klasifikasi otomatis pada sistem *chatbot ticketing*.

Selain permasalahan tersebut hasil identifikasi kebutuhan juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) di lingkungan Diskominfo OKU masih relatif terbatas [5]. Sebagian besar pegawai belum memiliki pengalaman dalam menggunakan *chatbot* sebagai media pelayanan publik maupun memahami konsep sistem *ticketing*. Padahal, infrastruktur komputer dan jaringan internet pada instansi telah tersedia sehingga diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar dapat memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Perkembangan teknologi *chatbot* memberikan peluang bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat [6]. *Chatbot* merupakan aplikasi berbasis kecerdasan buatan yang dapat berkomunikasi dengan pengguna melalui antarmuka percakapan (*conversational interface*). Penerapan *chatbot* dengan sistem *ticketing* dapat mencatat setiap aduan masyarakat secara otomatis, pemberian nomor tiket, klasifikasi berdasarkan jenis layanan, kemudian diteruskan kepada unit kerja yang sesuai. Dengan demikian, proses pelayanan menjadi lebih cepat, terdokumentasi, serta mudah dipantau oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Dalam kegiatan pengabdian ini, *chatbot* dikembangkan menggunakan algoritma *Naïve Bayes* sebagai metode klasifikasi otomatis terhadap kategori aduan masyarakat. Algoritma tersebut dipilih karena memiliki tingkat akurasi yang baik pada klasifikasi dokumen teks, proses komputasi yang relatif sederhana, serta mudah diimplementasikan pada aplikasi pelayanan publik. *Naïve Bayes* memberikan performa yang baik dalam proses klasifikasi teks maupun analisis dokumen layanan digital [7],[8],[9]. Selain itu, penerapan *chatbot* pada sistem pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mengurangi beban kerja petugas, serta mempercepat waktu respon terhadap permintaan pengguna.

Kegiatan pengabdian ini merupakan implementasi hasil penelitian tim pengusul mengenai pengembangan *Chatbot Ticketing System* berbasis web yang sebelumnya telah dikembangkan sebagai solusi digital dalam pengelolaan layanan masyarakat. Kegiatan pengabdian ini berfokus pada proses transfer pengetahuan (*knowledge transfer*) kepada mitra yang dilakukan melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, dan evaluasi implementasi sistem [10], [11], [12]. Pendekatan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pegawai sekaligus mempercepat proses adopsi teknologi di lingkungan instansi pemerintah [13].

Secara khusus, tujuan kegiatan pengabdian ini adalah meningkatkan pemahaman pegawai Diskominfo OKU mengenai konsep *chatbot* dan sistem *ticketing* dalam pelayanan publik, meningkatkan keterampilan peserta dalam mengoperasikan *Chatbot Ticketing System* berbasis web, memperkenalkan implementasi

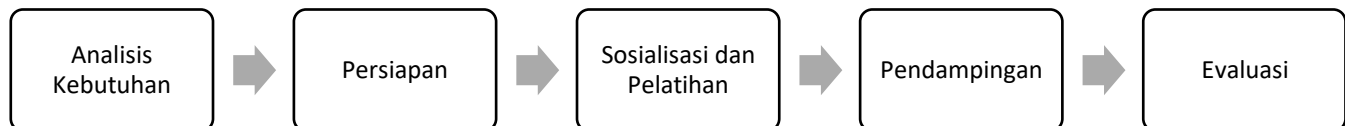
algoritma *Naïve Bayes* sebagai metode klasifikasi otomatis aduan masyarakat, dan mendukung transformasi digital pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Luaran dari kegiatan pengabdian ini adalah peningkatan kompetensi peserta serta adanya panduan penggunaan sistem untuk meningkatnya kesiapan mitra dalam mengimplementasikan *chatbot ticketing system*.

Dengan terlaksananya kegiatan sosialisasi ini, diharapkan Diskominfo OKU dapat mengembangkan sistem pelayanan yang lebih cepat serta mengikuti perkembangan teknologi digital. Selain meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, kegiatan sosialisasi dan implementasi *Chatbot Ticketing System* ini diharapkan menjadi salah satu contoh penerapan hasil penelitian perguruan tinggi yang dapat dimanfaatkan secara langsung oleh instansi pemerintah dalam mendukung percepatan transformasi digital sektor publik.[14].

2. METODE PELAKSANAAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Diskominfo OKU. Seluruh rangkaian program berlangsung selama kurang lebih empat bulan, yaitu sejak pertengahan April hingga Juli 2026, yang mencakup tahap koordinasi awal, identifikasi masalah, penyusunan materi, hingga pelaksanaan sosialisasi dan evaluasi di lapangan. Sasaran kegiatan adalah pegawai yang terlibat dalam pengelolaan layanan teknologi informasi, pelayanan publik, serta administrasi pengaduan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan bertujuan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan peserta dalam memanfaatkan *Chatbot Ticketing System* sebagai media pengelolaan tiket pelayanan yang lebih efektif, terstruktur, dan terdokumentasi.

Metode yang digunakan merupakan kombinasi workshop, pelatihan (*training*), demonstrasi sistem, pendampingan (*mentoring*), dan evaluasi. Metode ini disusun secara bertahap agar peserta memahami konsep dan dapat mengoperasikan sistem secara mandiri [15], [16]. Pendekatan tersebut dipilih karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk memperoleh pengalaman belajar secara langsung (*learning by doing*), sehingga dapat terjadi proses transfer pengetahuan yang efektif. Gambar 1 menunjukkan tahapan pelaksanaan kegiatan pengabdian.



Gambar 1 Tahapan pelaksanaan pengabdian

Berikut penjelasan dari tahapan penelitian pada Gambar 1:

1) Analisis Kebutuhan Mitra

Tahap awal dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara, dan diskusi bersama pihak Diskominfo OKU. Tujuan kegiatan ini adalah mengidentifikasi kondisi nyata pengelolaan pelayanan, alur penanganan pengaduan masyarakat, infrastruktur teknologi informasi yang tersedia, serta tingkat kesiapan dalam menggunakan sistem *chatbot*. Hasil dari tahapan ini menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan masih dilakukan menggunakan aplikasi *WhatsApp* sehingga proses pencatatan, klasifikasi, monitoring, dan dokumentasi penyelesaian layanan belum berjalan secara sistematis. Selain itu, sebagian besar pegawai belum pernah memperoleh pelatihan mengenai pemanfaatan *chatbot* maupun sistem *ticketing* berbasis web. Kondisi tersebut menjadi dasar penyusunan materi sosialisasi dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan mitra.

2) Persiapan

Tahap persiapan dilakukan sebelum pelaksanaan kegiatan dengan menyusun modul pelatihan, materi

presentasi, panduan penggunaan aplikasi, instrumen evaluasi, serta menyiapkan perangkat pendukung kegiatan. Pada tahap ini juga dilakukan instalasi dan konfigurasi *Chatbot Ticketing System* sehingga sistem siap digunakan selama proses demonstrasi dan praktik. Materi pelatihan meliputi transformasi digital pelayanan public, konsep *chatbot* dan *Artificial Intelligence*, konsep sistem *ticketing*, pengenalan *Chatbot ticketing System*, demonstrasi penggunaan aplikasi, praktik pengelolaan tiket pelayanan, serta monitoring dan pelaporan layanan. Seluruh materi disusun berdasarkan kebutuhan mitra sehingga mudah dipahami oleh peserta yang memiliki latar belakang kemampuan teknologi informasi yang beragam.

3) *Sosialisasi dan Pelatihan*

Tahap inti kegiatan berupa sosialisasi dan pelatihan yang dilaksanakan secara tatap muka. Kegiatan diawali dengan penyampaian materi mengenai perkembangan transformasi digital pada sektor pelayanan publik, pentingnya otomatisasi layanan, serta pemanfaatan teknologi *chatbot* sebagai media komunikasi antara masyarakat dengan instansi pemerintah. Selanjutnya tim pengabdian memperkenalkan fitur-fitur utama aplikasi, antara lain proses registrasi pengguna, pengajuan tiket pelayanan, klasifikasi otomatis jenis layanan, pemantauan status tiket, pengelolaan data pelayanan, serta penyusunan laporan pelayanan. Setelah penyampaian materi, peserta mengikuti sesi demonstrasi penggunaan aplikasi yang dipandu langsung oleh tim pelaksana. Untuk meningkatkan pemahaman peserta, setiap peserta diberikan kesempatan melakukan praktik secara langsung menggunakan sistem. Pada tahap ini peserta mencoba seluruh fitur aplikasi mulai dari pembuatan tiket pelayanan hingga proses penyelesaian tiket oleh administrator.

4) *Pendampingan*

Setelah pelaksanaan pelatihan, kegiatan dilanjutkan dengan sesi pendampingan implementasi. Tim pengabdian mendampingi peserta ketika mengoperasikan sistem pada berbagai skenario pelayanan sehingga setiap peserta dapat memahami alur penggunaan aplikasi sesuai prosedur operasional. Pendampingan juga digunakan sebagai media konsultasi apabila peserta mengalami kendala selama menggunakan sistem. Masukan yang diberikan peserta selama proses implementasi dicatat sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan sistem pada tahap selanjutnya.

5) *Evaluasi*

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengetahui tingkat keberhasilan pelaksanaan sosialisasi serta mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang telah diperkenalkan kepada mitra. Evaluasi dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Evaluasi kuantitatif dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada 10 orang peserta setelah mengikuti kegiatan sosialisasi, demonstrasi, dan praktik penggunaan aplikasi. Instrumen evaluasi menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Kuesioner disusun untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi berdasarkan lima indikator utama, yaitu:

- a. Kemudahan aplikasi sistem untuk dioperasikan.
- b. Kesesuaian penyajian informasi dalam aplikasi dengan kebutuhan pengguna.
- c. Kemampuan sistem dalam membantu pengelolaan data pengaduan masyarakat.
- d. Kinerja aplikasi secara keseluruhan.
- e. Kesesuaian tampilan antarmuka (*user interface*) dengan kebutuhan pengguna.

Sementara itu, evaluasi kualitatif dilakukan melalui observasi selama praktik penggunaan aplikasi, diskusi, dan sesi tanya jawab dengan peserta. Evaluasi ini bertujuan memperoleh masukan mengenai kemudahan penggunaan sistem, kendala yang dihadapi selama pengoperasian aplikasi, serta saran pengembangan fitur

yang dapat mendukung implementasi sistem di lingkungan Diskominfo OKU. Keberhasilan kegiatan diukur berdasarkan tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator keberhasilan

Aspek evaluasi	Indikator	Target
Kemudahan penggunaan	Aplikasi mudah dioperasikan oleh pengguna	Nilai rata-rata ≥ 4
Kesesuaian informasi	Informasi yang disajikan sesuai kebutuhan pengguna	Nilai rata-rata ≥ 4
Manfaat sistem	Sistem membantu pengelolaan data pengaduan masyarakat	Nilai rata-rata ≥ 4
Kinerja aplikasi	Aplikasi berjalan dengan baik tanpa kendala berarti	Nilai rata-rata ≥ 4
Tampilan antar muka	Tampilan aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna	Nilai rata-rata ≥ 4

3. HASIL & PEMBAHASAN

Program pengabdian masyarakat ini dilaksanakan di Diskominfo OKU pada Selasa, 21 Juli 2026. Fokus utamanya adalah membantu para pegawai beralih ke *Chatbot Ticketing System* agar pengelolaan aduan masyarakat bisa dilakukan secara digital dan lebih teratur. Kegiatan ini berjalan runtut, mulai dari pemetaan masalah mitra, pemaparan materi, demonstrasi fitur, pendampingan praktik langsung, hingga evaluasi. Dengan menggunakan alur kegiatan ini, para pegawai bisa mendapatkan pengetahuan dan mencoba secara langsung fungsi aplikasi tersebut. Kesempatan praktik ini juga dimanfaatkan peserta untuk memberikan masukan demi penyempurnaan sistem ke depannya.

3.1 Hasil Analisis Kebutuhan Mitra

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui observasi dan diskusi bersama pihak Diskominfo OKU untuk mengidentifikasi kondisi pelayanan yang sedang berjalan. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa proses penyampaian pengaduan masyarakat masih memanfaatkan aplikasi pesan instan sehingga pencatatan laporan belum terdokumentasi secara sistematis. Selain itu, proses distribusi pengaduan kepada petugas masih dilakukan secara manual sehingga monitoring penyelesaian layanan belum dapat dilakukan secara optimal. Gambar 2 menunjukkan proses diskusi bersama pihak Diskominfo OKU.



Gambar 2 Diskusi bersama pihak Diskominfo OKU

Hasil identifikasi tersebut menunjukkan perlunya penerapan sistem yang dapat melakukan proses penerimaan pengaduan, pencatatan tiket, klasifikasi layanan, pemantauan status penyelesaian, hingga penyusunan laporan pelayanan secara terstruktur. Berdasarkan kebutuhan tersebut, tim pengabdian memperkenalkan *Chatbot Ticketing System* sebagai salah satu alternatif solusi untuk mendukung digitalisasi pelayanan publik. Tabel 2 menunjukkan hasil identifikasi permasalahan mitra dan solusi yang diberikan.

Tabel 2. Permasalahan mitra dan solusi

Permasalahan Mitra	Solusi yang Diberikan
Pengelolaan pengaduan masih dilakukan secara manual	Penerapan Chatbot Ticketing System berbasis web
Belum tersedia pencatatan tiket secara otomatis	Sistem menghasilkan nomor tiket secara otomatis
Monitoring status pelayanan belum optimal	Dashboard monitoring tiket pelayanan
Dokumentasi layanan belum terintegrasi	Penyimpanan data pada basis data terpusat
Pemanfaatan teknologi chatbot masih terbatas	Sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi

3.2 Pelaksanaan Sosialisasi

Tahap sosialisasi diikuti oleh 10 orang pegawai. Kondisi awal menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai belum memahami konsep *chatbot* dan sistem *ticketing* karena keterbatasan pelatihan teknologi informasi secara berkala serta dominasi penggunaan metode komunikasi berbasis pesan instan konvensional dalam operasional harian. Materi yang disampaikan mencakup transformasi digital pelayanan publik, konsep *chatbot*, sistem *ticketing*, serta manfaat penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Penyampaian materi dilakukan secara interaktif agar peserta memahami hubungan antara kebutuhan pelayanan publik dengan implementasi teknologi.



Gambar 3 Kegiatan sosialisasi

Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan antusiasme yang tinggi. Hal tersebut terlihat dari aktifnya peserta dalam sesi diskusi mengenai peluang penerapan *chatbot* pada pelayanan pemerintah, integrasi sistem dengan layanan yang telah berjalan, serta manfaat penggunaan sistem dalam meningkatkan efisiensi pekerjaan.

3.3 Demonstrasi dan Penggunaan Aplikasi

Setelah penyampaian materi, kegiatan dilanjutkan dengan demonstrasi penggunaan aplikasi. Tim pengabdian memperagakan proses penggunaan aplikasi mulai dari login pengguna, pembuatan tiket pelayanan, pengelolaan data pengaduan, pemantauan status tiket, hingga proses penyelesaian layanan oleh administrator. Selanjutnya peserta diberikan kesempatan melakukan praktik secara langsung menggunakan aplikasi. Pada tahap ini peserta mencoba berbagai skenario pelayanan sehingga dapat memahami alur penggunaan sistem sesuai dengan kebutuhan operasional di lingkungan Diskominfo OKU.



Gambar 4 Demonstrasi aplikasi

Selama proses pendampingan, peserta juga memberikan beberapa masukan terhadap aplikasi, antara lain perlunya penambahan kategori layanan, penyempurnaan tampilan antarmuka, serta pengembangan fitur notifikasi otomatis untuk mempermudah proses tindak lanjut pengaduan masyarakat.

3.4 Evaluasi Pengguna terhadap Aplikasi

Evaluasi dilakukan setelah peserta mengikuti kegiatan sosialisasi, demonstrasi, dan praktik penggunaan aplikasi. Tujuan evaluasi adalah untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang telah diperkenalkan. Gambar 5 menunjukkan pengisian instrumen evaluasi.



Gambar 5 Pengisian instrumen evaluasi

Instrumen evaluasi menggunakan kuesioner dengan skala Likert, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5). Penilaian dilakukan terhadap lima indikator utama yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan aplikasi dan manfaat sistem dalam mendukung pelayanan.

Tabel 3. Hasil evaluasi pengguna

No	Indikator Penilaian	Hasil Kuisioner										Skor Rata-rata
		R1	R2	R3	R4	R5	R6	R7	R8	R9	R10	
1	Aplikasi sistem mudah dioperasikan	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4,1
2	Penyajian informasi dalam aplikasi sesuai dengan kebutuhan pengguna	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Sistem membantu mengelola data pengaduan masyarakat	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8
4	Keseluruhan aplikasi berjalan dengan baik	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3,8
5	Tampilan aplikasi keseluruhan	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3,9
Rata-rata keseluruhan												3,92

Berdasarkan Tabel 3, seluruh indikator memperoleh nilai rata-rata pada rentang 3,8–4,1, dengan rata-rata

keseluruhan sebesar 3,92. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peserta memberikan penilaian baik terhadap aplikasi yang diperkenalkan pada kegiatan pengabdian. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi dapat memenuhi kebutuhan dasar pengguna dalam mendukung proses pengelolaan tiket pelayanan di lingkungan Diskominfo OKU.

Indikator dengan nilai tertinggi adalah kemudahan pengoperasian aplikasi dengan skor rata-rata 4,1. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai antarmuka dan alur penggunaan aplikasi relatif mudah dipahami, sehingga pengguna dapat mengoperasikan fitur utama tanpa mengalami kesulitan berarti. Indikator penyajian informasi sesuai kebutuhan pengguna memperoleh nilai rata-rata 4,0, yang menunjukkan bahwa informasi yang ditampilkan dalam aplikasi telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam mengelola layanan pengaduan. Penyajian informasi yang jelas membantu pengguna dalam memahami status tiket dan proses penyelesaian layanan.

Sementara itu, indikator kemampuan sistem dalam membantu pengelolaan data pengaduan masyarakat dan kinerja aplikasi secara keseluruhan masing-masing memperoleh nilai rata-rata 3,8. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi telah memberikan manfaat dalam mendukung proses pelayanan, meskipun beberapa responden masih memberikan masukan terkait peningkatan stabilitas sistem, kecepatan respon aplikasi, serta penambahan fitur pendukung agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional. Indikator tampilan aplikasi keseluruhan memperoleh nilai rata-rata 3,9, yang mengindikasikan bahwa desain antarmuka aplikasi telah cukup baik dan mudah dipahami oleh pengguna. Namun demikian, beberapa responden menyampaikan saran untuk meningkatkan aspek estetika, konsistensi tata letak menu, dan kemudahan navigasi sehingga pengalaman pengguna (user experience) dapat ditingkatkan.

Berdasar hasil keseluruhan diketahui bahwa Aplikasi *Chatbot Ticketing System* telah diterima dengan baik oleh pengguna dan memiliki potensi untuk diterapkan sebagai media pengelolaan tiket pelayanan di Diskominfo OKU. Meskipun demikian, beberapa aspek masih memerlukan penyempurnaan, terutama pada peningkatan kinerja aplikasi dan pengembangan fitur sesuai kebutuhan pengguna. Masukan yang diperoleh dari peserta menjadi bahan evaluasi bagi tim pengembang dalam melakukan pengembangan sistem pada tahap selanjutnya.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa sosialisasi pemanfaatan *Chatbot Ticketing System* telah berhasil dilaksanakan di Diskominfo OKU sebagai upaya mendukung digitalisasi pengelolaan tiket pelayanan. Melalui kegiatan sosialisasi, demonstrasi, dan pendampingan penggunaan aplikasi, peserta memperoleh pemahaman mengenai konsep sistem *ticketing* berbasis *chatbot* serta pengalaman langsung dalam mengoperasikan aplikasi untuk pengelolaan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan evaluasi tingkat penerimaan pengguna, aplikasi ini dinilai sangat baik oleh para pegawai, terutama dari segi kemudahan pengoperasian antarmuka. Sistem ini dianggap mampu menggantikan pola penanganan pengaduan konvensional berbasis pesan instan menjadi mekanisme pelayanan yang lebih terstruktur, transparan, dan terdokumentasi dengan baik. Meskipun demikian, hasil evaluasi juga memberikan beberapa catatan penting untuk pengembangan sistem ke depan, seperti perlunya penyempurnaan tampilan antarmuka, optimasi kecepatan respon sistem, serta penambahan fitur notifikasi otomatis dan dashboard monitoring.

Secara keseluruhan, kegiatan sosialisasi ini menjadi langkah awal yang krusial bagi Diskominfo OKU dalam mengadopsi teknologi kecerdasan buatan (*chatbot*). Keberhasilan penerimaan aplikasi ini diharapkan dapat mendorong akselerasi transformasi digital pelayanan publik serta menjadi rujukan penerapan hasil penelitian perguruan tinggi yang dapat dimanfaatkan langsung oleh instansi pemerintah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam kegiatan pengabdian ini terutama kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Ogan Komering Ulu dan Politeknik Negeri Sriwijaya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Mikhriani, A. S. Wati, and N. I. H. Kunio, Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia: Manajemen Sumber Daya Manusia yang Terintegrasi, Produktif, dan Berdaya Saing dengan SIM SDM. Bandung: Penerbit Widina Media Utama, 2024. [Online]. Available: <https://repository.penerbitwidina.com/publications/568591/sistem-informasi-manajemen-sumber-daya-manusia-manajemen-sumber-daya-manusia-yan>
- [2] N. I. H. Kunio, E. Utami, and A. H. Muhammad, “Audit Tata Kelola TI Berbasis COBIT 2019 di Politeknik XYZ,” *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, vol. 22, no. 2, p. 876, Jul. 2022, doi: 10.33087/jiubj.v22i2.1994.
- [3] M. Mikhriani, N. I. H. Kunio, and A. S. Wati, *Sustainable Profit: Integrasi ESG Metrics pada Sistem Pengendalian Manajemen*. Bandung: Penerbit Widina Media Utama, 2026.
- [4] M. Zulkarnain, A. Marina, N. Jumriatunnisah, and N. I. H. Kunio, “Pengaruh Kemudahan, Ketersediaan Fitur Dan Manfaat Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bsi Mobile Di Kecamatan Ilir Barat Kota Palembang,” *J-EBIS*, vol. 8, no. 2, pp. 267–284, Dec. 2023, doi: 10.32505/jebis.v8i2.7036.
- [5] A. Monica, M. A. Rahman, A. S. Wati, A. Marina, N. I. H. Kunio, and N. Jumriatunnisah, “Impact of Strategic Management Implementation on Employee Performance: A Case Study of UPTD BTIKP Disdik South Sumatra,” *Proceedings of the 7th FIRST 2023 International Conference on Global Innovations (FIRST-T3 2023)*, *Advances in Social Science, Education and*, pp. 133–139, 2024.
- [6] M. A. Rahman, M. Utari, N. I. H. Kunio, and M. Mardiana, “Sosialisasi Pelaporan Keuangan Secara Digital Menggunakan SIAPIK Dari Buku Catatan ke Dashboard Digital: Cara Cerdas Kelola Keuangan UMKM Kota Palembang,” *Jurnal Pengabdian Masyarakat Mentari*, vol. 2, no. 7, pp. 321–326, 2026.
- [7] L. Iryani, N. I. H. Kunio, and A. S. Wati, “Optimasi Metode *Naïve Bayes* Menggunakan Smoothing dan Feature Selection Untuk Penyakit Demam Berdarah Dengue,” *JSAI*, vol. 7, no. 3, pp. 435–439, Nov. 2024, doi: 10.36085/jsai.v7i3.7208.
- [8] F. N. Azzahra, T. Rohana, R. Rahmat, and A. R. Juwita, “Penerapan Metode Naive Bayes Dalam Klasifikasi Spam SMS Menggunakan Fitur Teks Untuk Mengatasi Ancaman Pada Pengguna,” *josh*, vol. 5, no. 3, pp. 873–880, Jul. 2024, doi: 10.47065/josh.v5i3.5070.
- [9] D. Darwis, N. Siskawati, and Z. Abidin, “Penerapan Algoritma Naive Bayes Untuk Analisis Sentimen Review Data Twitter BMKG Nasional,” *Jurnal Tekno Kompak*, vol. 15(1), p. 131, 2021.
- [10] A. S. Wati, N. I. H. Kunio, A. Marina, N. Jumriatunnisah, and M. Zulkarnain, “Sosialisasi Pemanfaatan Media Sosial Instagram pada Halli Songket Palembang,” *Jurnal Gembira: Pengabdian Kepada Masyarakat*, vol. 2, no. 5, pp. 1778–1782, 2024.
- [11] I. Ariyanti et al., “Sosialisasi Sistem Pendukung Keputusan Identifikasi Keluarga Berisiko Stunting,” *Jurnal Pengabdian Cendekia*, vol. 2, no. 1, pp. 256–261, 2026.
- [12] M. Utari, F. T. Devani, L. Rahmi, A. S. Wati, N. I. H. Kunio, and E. Nadeak, “Sosialisasi Penerbitan Nomor Induk Berusaha Melalui Online Single Submission (OSS) di Koperasi Karyawan Rumah

- Sakit Pusri,” J. Masy. Madani Indones., vol. 4, no. 3, pp. 487–495, Jul. 2025, doi: 10.59025/9n571366.
- [13] M. A. Rahman, M. Utari, F. T. Devani, F. P. Kesuma, and N. I. H. Kunio, “PELATIHAN PELAYANAN PRIMA UNTUK TINGKATKAN KOMPETENSI KOMUNIKASI DAN CUSTOMER EXPERIENCE DI LINGKUNGAN PERGURUAN TINGGI,” *Sevaka: Hasil Kegiatan Layanan Masyarakat*, vol. 4, no. 1, pp. 128–138, 2026, doi: <https://doi.org/10.62027/sevaka.v4i1.774>.
- [14] N. I. H. Kunio, M. Malahayati, N. Miskiyah, D. H. Ahmad, and S. Kamila, “Penerapan Metode Cause-Effect Graphing dalam Pengujian Black-Box Aplikasi Kinerja Politeknik Negeri Sriwijaya,” *JICT-IKMI*, vol. 26, no. 1, 2026, doi: <https://doi.org/10.36054/jict-ikmi.v26i1.384>.
- [15] F. Sarman and A. Asradi, “Pendampingan pembuatan menggunakan google sites dalam membantu pelayanan jarak jauh,” *connection*, vol. 2, no. 1, pp. 29–34, May 2022, doi: 10.32505/connection.v2i1.4057.
- [16] F. Rumtutuly et al., “Pelatihan Penyusunan Perangkat Pembelajaran Berbasis Etnopedagogi dan Deep Learning Berbantuan Teknologi Bagi Guru Pulau-Pulau Kecil Perbatasan,” *J. Masy. Madani Indones.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–26, Nov. 2025, doi: 10.59025/ktqb8f40.