

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. B. Pratama, "The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend," *emerald insight*, vol. 17, nr 1, p. 26, 2020.
- [2] M. Achmad, M. Patu och A. Ashariana, "The Effect of E-Government Implementation on the Quality of Electronic Identity Card Public Service in Indonesia," *hrcak*, vol. 21, p. 260, 2021.
- [3] A. A. G. S. Utama, "The implementation of e-government in Indonesia," *International Journal of Research in Business and Social Science (2147-4478)*, vol. 9 No.7, p. 191, 2020.
- [4] M. S. Al-Ayyubi, H. Sulistiani, Muhaqiqin, F. Dewantoro och A. R. Isnain, "Implementasi E-Government untuk Pengelolaan Data Administratif pada Desa," *E-DIMAS EDUCATION-PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT JURNAL PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, vol. 12 Nomor 3, p. 492, 2021.
- [5] A. Ummah, S. Maryam och D. T. S. Wahidin, "E-Government Implementation to Support Digital Village in Indonesia: Evidence from," *Jurnal Studi Sosial dan Politik*, vol. 6 Nomor 2, p. 247, 2022.
- [6] J. Singh, M. H. Joesph och K. B. A. Jabbar, "Rule-based chabot for student enquiries," *International conference on computer vision and machine learning*, pp. 1-5, 2018.
- [7] V. J. Ferelestian, B. Susanto och I. K. D. Senaparth, "Pengembangan Telegram Chatbot Informasi Mahasiswa Menggunakan Wit.ai," *Jurnal Terapan Teknologi Informasi*, vol. 7 NO. 2, pp. 89-97, 2023.
- [8] L. Rohmawati, M. A. Nugroho och Wagito, "IMPLEMENTASI CHATBOT PADA WHATSAPP UNTUK MONITORING SUMBER DAYA SERVER," *Journal of Information System Management (JOISM)*, vol. 4 No. 2, pp. 107-112, 2023.
- [9] D. S. A. Thorat och V. D. Jadhav, "A Review on Implementation Issues of Rule-based Chatbot Systems," i *Proceedings of the International Conference on Innovative Computing & Communications (ICICC)*, 2020.
- [10] S. Chisara, N. Makmur, F. A. Ashar och J. I. Efendi, "IMPLEMENTASI METODE SCRUM PADA SISTEM INFORMASI EVALUASI KEPUASAN

PENGGUNA JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA BERBASIS WEBSITE,” *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 7 No. 6, pp. 3121-3127, 2023.

- [11] Z. Z. Abidin, M. Danny och A. Muhidin, ”Sistem Pengembangan Chatbot Whatsapp Untuk Monitoring Hasil Pembelajaran Siswa Sekolah Menengah Kejuruan,” *BULLETIN OF COMPUTER SCIENCE RESEARCH*, vol. 3 no. 5, pp. 319-326, 2023.
- [12] Y. P. Yoanda, Nurmalasari och T. Hidayat, ”Rancang Bangun Chatbot Untuk Meningkatkan Pelayanan Customer Pada Aplikasi Traveloka,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3 No 2, pp. 337-352 , 2022.
- [13] Afrizal, S. Triandani, M. April och M. Alkadafi, ”PENGEMBANGAN KAPASITAS APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PENATAAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI (E-GOVERNMENT),” *Jurnal El-Riyasah*, vol. 13 No. 1, pp. 76-91, 2022.
- [14] A. G. Larsen och A. Folstad, ”The impact of chatbots on public service provision: A qualitative interview study with citizens and public service providers,” *Government Information Quarterly*, vol. 41, nr 2, pp. 1-12, 2024.
- [15] R. Naz, M. N. A. Khan och M. Aamir , ”Scrum-Based Methodology for Product Maintenance and Support,” *International Journal of Engineering and Manufacturing*, pp. 10-27, 2016.
- [16] Warkim, M. H. Muslim, F. Harvianto och S. Utama, ”Penerapan Metode SCRUM dalam Pengembangan Sistem Informasi Layanan Kawasan,” *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 6 No 2, pp. 365-378, 2020.
- [17] B. Huberta och A. B. Wijaya, ”PERANCANGAN CHATBOT WEBSITE PROGRAM STUDI INFORMATIKA MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER,” *JITET (Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan)*, vol. 11 No. 3, pp. 546-554, 2023.
- [18] R. Pirrone, G. Russo, V. Cannella och D. Peri, ”GAIML: Anewlanguage for verbal and graphical interaction in chatbots,” *Mobile Information Systems* 4, pp. 195-209, 2008.
- [19] S. N. Umam, R. B. B. Sumantri och R. A. Setiawan, ”Usability Testing Pada PUSADBOT Menggunakan Black-Box dan System Usability Scale (SUS),” *Prosiding SENAPAS*, vol. 1 No. 1, pp. 156-162, 2023.
- [20] S. K. Ahmed, R. A. Mohammed, A. J. Nashwan, R. H. Ibrahim, A. Q. Abdalla, B. M. M. Ameen och R. M. Khdir, ”Using thematic analysis in

qualitative research,” *Journal of Medicine, Surgery, and Public Health*, vol. 6, pp. 1-6, 2025.