

**PEMBUATAN APLIKASI *CHATBOT* UNTUK *CUSTOMER SERVICE*
PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH CICALENGKA**

MUHAMMAD RIFQY

ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Cicalaengka merupakan instansi pelayanan kesehatan yang melayani masyarakat di daerah Bandung terutama di sekitar kecamatan Cicalengka yang menjadikan Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka melayani banyak pasien dalam kegiatan operasinya sehari – hari. Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka masih belum memiliki sistem customer care yang responsif serta website yang telah dimiliki oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka dirasa kurang informatif dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien atau calon pasien dari Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka. oleh karena itu, dibutuhkan sebuah layanan aplikasi yang memberikan customer service untuk memenuhi permintaan layanan informasi bagi pasien dan calon pasien sebagai bentuk jawaban dari permasalahan yang dialami oleh Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka. Tujuan dari penelitian ini adalah merancang dan membangun aplikasi pelayanan customer servis dengan chatbot yang berbasis web yang dapat membantu Rumah Sakit Umum Daerah Cicalengka dalam memberikan pelayanan informasi kepada pasien. Penelitian ini menggunakan metode waterfall sebagai metode pengembangan dari aplikasi dengan javascript dan php sebagai bahasa pemrograman serta MySQL sebagai basis data untuk membuat aplikasi chatbot untuk customer care. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi customer care dengan menggunakan chatbot sebagai penunjang dalam aplikasi yang dibuat. Aplikasi chatbot untuk customer service yang dibangun membantu Rumah Sakit dalam menunjang proses pelayanan kesehatannya. Aplikasi juga mempermudah pasien dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Kata kunci : *Rumah Sakit, Customer Care, Website, Waterfall, Chat Bot*

DEVELOPMENT OF A CHATBOT APPLICATION FOR CUSTOMER SERVICE AT CICALENGKA GENERAL HOSPITAL

ABSTRACT

The Cicalengka Regional General Hospital (RSUD) is a health service agency that serves the community in the Bandung area, especially around the Cicalengka sub-district which makes the Cicalengka Regional General Hospital serve many patients in its daily operations. The Cicalengka Regional General Hospital still does not have a responsive customer care system and the website that is owned by the Cicalengka Regional General Hospital is deemed less informative in providing information services to patients or prospective patients from the Cicalengka Regional General Hospital. Therefore, an application service is needed that provides customer service to fulfill requests for information services for patients and prospective patients as a form of answer to the problems experienced by the Cicalengka Regional General Hospital. The purpose of this research is to design and build a customer service application with a web-based chatbot that can help the Cicalengka General Hospital in providing information services to patients. This research uses the waterfall method as the development method for applications with javascript and php as programming languages and MySQL as a database for creating chatbot applications for customer care. The result of this research is a customer care application using chatbots as a support in applications made. Chatbot applications for customer service are built to help hospitals in supporting their health service processes. The application also makes it easier for patients to find the information needed.

Keywords: Hospital, Customer Care, Website, Waterfall, Chatbot