

RINGKASAN

Perancangan *Chatbot WhatsApp* Untuk Mendukung Pelayanan Pada RSUP Dr. Kariadi Semarang, Achmad Dilbar Daffa, NIM G41191932, Tahun 2023, Manajemen Informasi Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indah Muflihatin, S.Si.T., M.Kes (Dosen Pembimbing).

Chatbot WhatsApp adalah program komputer yang dirancang untuk merespons pesan yang diterima melalui aplikasi *WhatsApp* dengan cara yang otomatis. *Chatbot* ini dapat digunakan untuk memberikan informasi, menjawab pertanyaan, menerima pesanan, atau bahkan mengirimkan pemberitahuan. *Chatbot WhatsApp* dapat diintegrasikan dengan berbagai platform lain seperti *Google Apps Script* dan dapat digunakan untuk memproses data dan memasukkannya ke dalam sistem yang lebih besar. Penggunaan *Chatbot WhatsApp* dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi, menghemat waktu dan tenaga, serta memberikan pengalaman interaktif kepada pelanggan.

Tujuan dari penelitian ini menjadikan sebuah strategi yang efektif dan efisien dalam memberikan layanan dan dukungan kepada pengguna secara cepat dan tepat waktu, sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna dalam berinteraksi dengan layanan yang diberikan. Dengan menggunakan *chatbot*, pengguna dapat mendapatkan respons dan informasi yang diperlukan tanpa harus menunggu lama atau menghadapi masalah dalam menghubungi layanan pelanggan. Selain itu, *chatbot* juga dapat diintegrasikan dengan sistem manajemen data yang lebih canggih, sehingga memungkinkan pengguna untuk mengakses data dengan lebih mudah dan efisien. Dengan demikian, penggunaan *chatbot* di platform *WhatsApp* dapat membawa manfaat yang besar bagi bisnis dan organisasi dalam memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna.