

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, "Data Kependudukan sebagai Basis Perencanaan Pembangunan," Kemendagri, 2020.
- [2]. BPS, "Statistik Kesejahteraan Rakyat Indonesia 2022," Badan Pusat Statistik, 2022.
- [3]. Kementerian Dalam Negeri RI, "Pedoman Administrasi Kependudukan," Permendagri No. 102 Tahun 2019.
- [4]. R. Widiyanto, "Analisis Permasalahan Administrasi Kependudukan di Indonesia," *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, vol. 12, no. 1, pp. 45–58, 2021.
- [5]. A. Santosa and M. Ramadhani, "Pemanfaatan *Chatbot* dalam Pelayanan Publik," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 2021.
- [6]. N. Lestari, "Perancangan *Chatbot* untuk Pelayanan Informasi Publik," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 8, no. 2, pp. 101–109, 2022.
- [7]. Y. Prasetyo, "Peningkatan Layanan Administrasi Publik Berbasis Teknologi Informasi," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 10, no. 3, pp. 55–63, 2020.
- [8]. A. B. Smith and J. D. Wilson, "A *Chatbot* for Public Service: Enhancing Citizen Engagement through Artificial Intelligence," *Journal of Public Administration Technology*, 2023.
- [9]. Brown, E., & Green, A. (2019). *Machine Learning for Natural Language Processing: Techniques and Tools*. New York: Springer. ISBN: 978-1-4842-5174-5.
- [10]. S. R. Thomas and P. J. Patel, "Artificial Intelligence *Chatbots* for Enhancing Public Services: An Evaluation," *Public Service Review*, vol. 38, no. 2, pp. 200-215, 2021.
- [11]. M. R. Stone and L. G. Taylor, "Public Service *Chatbots*: A Solution for Citizen Feedback Collection," *Journal of Digital Governance*, vol. 9, no. 4, pp. 112-128, 2020.

- [12]. S. Aisyah and D. Purnomo, "Pengembangan *Chatbot* untuk Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis AI (Studi Kasus: Layanan Pengaduan Masyarakat di Kota Jakarta)," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 8, no. 3, pp. 142-155, 2022.
- [13]. Ardiansyah and I. Lestari, "Penerapan *Chatbot* untuk Meningkatkan Layanan Publik di Pemerintah Daerah (Studi Kasus: Pemerintah Kota Surabaya)," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 27, no. 1, pp. 78-90, 2021.
- [14]. R. Fajar and D. Putri, "Optimalisasi Penggunaan *Chatbot* dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia," *Jurnal Administrasi Negara*, vol. 29, no. 4, pp. 33-44, 2022.
- [15]. E. Prasetya and A. Lestari, "Analisis *Chatbot* Sebagai Sarana Peningkatan Pelayanan Publik dalam Sistem Pengelolaan Pengaduan di Kota Bandung" *Jurnal Pengelolaan Publik*, vol. 6, no. 1, pp. 58-72, 2021.
- [16]. S. Sugiyono, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Bandung: Alfabeta, 2016.
- [17]. U. Sekaran and R. Bougie, **Research Methods for Business: A Skill-Building Approach**, 7th ed., Chichester: John Wiley & Sons, 2016.
- [18]. J. Brooke, "SUS: A 'Quick and Dirty' Usability Scale," in **Usability Evaluation in Industry**, P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, and I. L. McClelland, Eds. London: Taylor & Francis, 1996, pp. 189–194.