

ABSTRAK

PENGEMBANGAN *KNOWLEDGE BASE* BERBASIS *WEBSITE* UNTUK PENGUNAAN *USER MANUAL* PADA BPJS KETENAGAKERJAAN MENGUNAKAN METODE *AGILE*

Oleh

ASIMA BEATRICIA ZIVANKA RAJAGUKGUK

Pengembangan sistem dokumentasi berbasis digital menjadi sangat penting dalam penyampaian informasi di lingkungan organisasi. BPJS Ketenagakerjaan sebelumnya menggunakan dokumen *user manual* dalam format *file* dengan ekstensi, seperti .pdf atau .docx yang menimbulkan kendala dalam proses pencarian, pembaruan, dan distribusi informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan *knowledge base* berbasis *website* sebagai sarana penyimpanan dan penyajian informasi panduan aplikasi, dengan tambahan fitur *chatbot* yang dibuat menggunakan Dialogflow Essentials guna memudahkan interaksi pengguna. Pengembangan dilakukan menggunakan metode *Agile* dengan tahapan iteratif, mulai dari analisis kebutuhan, desain sistem menggunakan UML, implementasi menggunakan *framework* CodeIgniter 4 dan Bootstrap 4, integrasi, pengujian melalui *User Acceptance Testing* (UAT), hingga *deployment*. Hasil pengujian, yaitu 82%, menunjukkan bahwa sistem dapat membantu pengguna dalam mengakses informasi secara lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Sistem juga memberikan kemudahan bagi admin dalam mengelola *user manual* tanpa perlu menyusun ulang dokumen secara manual.

Kata kunci: *Knowledge base, user manual, chatbot, Agile, BPJS Ketenagakerjaan.*

ABSTRACT

DEVELOPMENT OF A WEBSITE-BASED KNOWLEDGE BASE FOR USER MANUAL UTILIZATION AT BPJS KETENAGAKERJAAN USING THE AGILE METHOD

By

ASIMA BEATRICIA ZIVANKA RAJAGUKGUK

The development of digital-based documentation systems has become increasingly important for effective information delivery within organizational environments. Previously, BPJS Ketenagakerjaan used user manuals in file formats such as .pdf or .docx, which posed challenges in terms of searching, updating, and distributing information. This study aims to develop a website-based knowledge base as a platform for storing and presenting application usage guides, enhanced with a chatbot feature developed using Dialogflow Essentials to facilitate user interaction. The development was carried out using the Agile method with iterative stages, including requirements analysis, system design using UML, implementation using the CodeIgniter 4 and Bootstrap 4 frameworks, integration, testing through User Acceptance Testing (UAT), and deployment. The test results, namely 82%, show that the system helps users access information more quickly, easily, and flexibly. The system also simplifies the work of administrators in managing user manuals without the need to manually recompile documents.

Keywords: Knowledge base, user manual, chatbot, Agile, BPJS Ketenagakerjaan.