

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pemanfaatan ChatGPT Dalam Membangun Komunikasi Publik Kepala Desa Kediri, Nganjuk dan Trenggalek” ditulis oleh Siti Yulaikah, NIM. 126304213199, dengan pembimbing Ucik Ana Fardilla S.Si.M.I.Kom.

Kata Kunci: ChatGPT, Webqual, Komunikasi Publik, Kepala Desa, *e-Government*.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat mendorong pemerintah untuk mengadopsi pendekatan digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep *e-Government* menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi sebagai sarana komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat. Perkembangan teknologi yang pesat memberikan kemudahan dalam akses publik. Adanya ChatGPT salah satu bentuk kemajuan teknologi yang dapat digunakan untuk mendukung keberlangsungan pelayanan publik. Sektor pelayanan publik tidak terlepas dari kegiatan administrasi, infrastruktur, dan sosial. Begitu juga dengan pelayanan publik di desa. Kehadiran ChatGPT diharapkan mampu meningkatkan pelayanan dan akses informasi terhadap masyarakat. Namun pada penelitian ini fokus terhadap penggunaan ChatGPT untuk mendukung terselenggaranya kegiatan kepala desa sebagai pemimpin pembangunan pemberdayaan desa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji sekaligus mengedukasi kepala desa di wilayah Keresidenan Kediri terkait penggunaan ChatGPT sebagai teknologi yang menunjang dalam protokoler pemerintahan seperti pembuatan naskah pidato. Penelitian ini dikaji menggunakan teori Webqual dari Barnes dan Vidgen serta komunikasi publik dari Nasrullah dan Farid. Dimensi penelitian ini sebagai batasan masalah mengkaji terkait kemudahan penggunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), serta interaksi dan kepercayaan layanan (*service interaction*). Metode penelitian ini menggunakan jenis kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, studi pustaka dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan ChatGPT membantu kepala desa menyusun informasi yang lebih jelas, ringkas, dan cepat, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti keterbatasan jaringan internet dan literasi digital pengguna. Komunikasi publik yang terbangun menjadi lebih responsif dan terbuka, namun belum sepenuhnya dua arah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa ChatGPT berpotensi menjadi alat bantu komunikasi publik yang adaptif, sejalan dengan prinsip e-government yang inklusif dan partisipatif.

ABSTRACT

This thesis, titled "Utilizing ChatGPT in Building Public Communication for Village Heads in Kediri, Nganjuk, and Trenggalek," was written by Siti Yulaikah, student ID number 126304213199, under the guidance of Ucik Ana Fardilla S.Si.M.I.Kom.

Keywords: *ChatGPT, Webqual, Public Communication, Village Head, e-Government.*

The rapid development of information and communication technology is driving the government to adopt a digital approach in providing public services. The concept of e-Government emphasizes the importance of utilizing technology as an effective means of communication between the government and the public. Rapid technological advancements provide ease of public access. The existence of ChatGPT is one form of technological advancement that can be used to support the sustainability of public services. The public service sector is inseparable from administrative, infrastructural, and social activities. This is also true for public services in villages. The presence of ChatGPT is expected to improve services and access to information for the public. However, this study focuses on the use of ChatGPT to support the activities of village heads as leaders in village empowerment development. The purpose of this research is to examine and educate village heads in the Kediri Residency region regarding the use of ChatGPT as a supporting technology in government protocol, such as speechwriting. This research is examined using the Webqual theory by Barnes and Vidgen, as well as public communication by Nasrullah and Farid. The dimensions of this research, serving as problem boundaries, explore usability, information quality, and service interaction and trust. This research method uses a descriptive qualitative type. The data collection techniques in this study were observation, interviews, literature review, and documentation. The research results indicate that using ChatGPT helps village heads compile information that is clearer, more concise, and faster, although there are still technical constraints such as limited internet access and users' digital literacy. Public communication that is built becomes more responsive and open, but it is not yet fully two-way. This research concludes that ChatGPT has the potential to be an adaptive public communication tool, aligning with the principles of inclusive and participatory e-government.