

INSTRUMEN WAWANCARA

1.1 Wawancara dengan Pengelola Aplikasi SALAM YPI Al-Azhar

Target Responden: Head of Support PT Uswah Salam Al Azhar, Staf Support PT Uswah Salam Al Azhar

A. Kondisi Sistem Layanan Saat Ini

No	Pertanyaan	Kategori
1	Bagaimana proses layanan informasi pendaftaran siswa baru yang berlangsung saat ini?	Sistem Berjalan
2	Media komunikasi apa saja yang digunakan untuk melayani pertanyaan dari calon siswa dan orang tua?	Sistem Berjalan
3	Berapa rata-rata jumlah pertanyaan yang masuk per hari/minggu selama periode pendaftaran?	Volume Kerja
4	Apa saja kategori pertanyaan yang paling sering diajukan oleh calon siswa/orang tua?	Pola Pertanyaan
5	Berapa lama waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk merespons satu pertanyaan?	Waktu Respons
6	Apakah terdapat jam operasional layanan customer service? Bagaimana penanganan pertanyaan di luar jam operasional?	Ketersediaan
7	Apa saja kendala utama yang dihadapi dalam melayani pertanyaan calon siswa dan orang tua?	Pain Points
8	Apakah pernah terjadi inkonsistensi informasi yang diberikan oleh staf yang berbeda? Jika ya, berikan contohnya.	Konsistensi
9	Apakah Ada contoh/ History List Pertanyaan ?	Sumber Informasi

B. Proses Pendaftaran Siswa Baru

No	Pertanyaan	Kategori
1	Bagaimana alur proses pendaftaran siswa baru dari awal hingga mendapatkan Nomor Register Pendaftaran?	Alur Proses
2	Data apa saja yang harus dikumpulkan dari calon siswa selama proses pendaftaran?	Data Collection
3	Dokumen persyaratan apa saja yang harus diunggah oleh calon siswa?	Dokumen
4	Apa saja kesalahan input data yang sering terjadi pada proses pengisian formulir pendaftaran?	Error Handling
5	Bagaimana proses verifikasi dan validasi data pendaftaran dilakukan?	Verifikasi
6	Apakah saat ini sudah ada sistem tracking status pendaftaran? Bagaimana prosesnya?	Status Tracking

C. Kebutuhan dan Harapan terhadap Sistem Baru

No	Pertanyaan	Kategori
1	Fitur apa saja yang diharapkan ada pada sistem chatbot untuk membantu layanan informasi?	Fungsional
2	Bagaimana harapan Anda/Ibu/Bapak terkait kemudahan pembaruan informasi pada sistem?	Maintainability
3	Apakah diperlukan dashboard monitoring untuk memantau aktivitas chatbot dan pendaftaran?	Monitoring
4	Bagaimana harapan Anda/Ibu/Bapak terkait integrasi sistem chatbot dengan sistem yang sudah ada?	Integrasi
5	Aspek keamanan data apa yang menjadi prioritas dalam sistem baru?	Keamanan

1.2 Wawancara dengan Calon Siswa / Orang Tua

Target Responden: Calon siswa yang sedang dalam proses pendaftaran, Orang tua calon siswa

No	Pertanyaan	Kategori
1	Dari mana Anda/Ibu/Bapak pertama kali mendapatkan informasi tentang pendaftaran di YPI Al-Azhar?	Sumber Informasi
2	Informasi apa saja yang Anda/Ibu/Bapak butuhkan sebelum memutuskan untuk mendaftar?	Kebutuhan Info
3	Bagaimana pengalaman Anda/Ibu/Bapak dalam mencari informasi pendaftaran di website/media yang ada?	User Experience
4	Apakah Anda/Ibu/Bapak pernah mengalami kesulitan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan? Jelaskan.	Pain Points
5	Berapa lama waktu yang Anda/Ibu/Bapak butuhkan untuk mendapatkan respons dari customer service?	Waktu Respons
6	Bagaimana pengalaman Anda/Ibu/Bapak dalam mengisi formulir pendaftaran online? Apa kendalanya?	Form Experience
7	Apakah Anda/Ibu/Bapak membutuhkan panduan selama proses pengisian formulir pendaftaran?	Kebutuhan Guide
8	Pada jam berapa Anda/Ibu/Bapak biasanya mencari informasi atau mengisi formulir pendaftaran?	Waktu Akses
9	Apakah Anda/Ibu/Bapak nyaman berkomunikasi dengan chatbot untuk mendapatkan informasi?	Preferensi
10	Fitur apa yang Anda/Ibu/Bapak harapkan dari sistem layanan informasi pendaftaran?	Ekspektasi

2. INSTRUMEN OBSERVASI

Lembar observasi digunakan untuk mengamati kondisi sistem dan proses layanan yang sedang berjalan di YPI Al-Azhar.

2.1 Lembar Observasi Sistem Layanan Informasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Catatan
1	Media layanan yang tersedia (website, telepon, WhatsApp, email, dll.)		
2	Waktu respons rata-rata customer service		
3	Jenis pertanyaan yang paling sering diajukan		
4	Kelengkapan informasi pada website		
5	Kemudahan navigasi website		
6	Ketersediaan informasi biaya pendidikan		
7	Jam operasional layanan customer service		
8	Konsistensi jawaban antar staf		

2.2 Lembar Observasi Proses Pendaftaran Online

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Catatan
1	Tahapan proses pendaftaran online		
2	Jumlah field pada formulir pendaftaran		
3	Ketersediaan validasi input real-time		
4	Panduan pengisian formulir		
5	Proses unggah dokumen persyaratan		
6	Sistem notifikasi status pendaftaran		
7	Error handling dan pesan kesalahan		

3. INSTRUMEN SURVEI (KUESIONER)

3.1 Profil Responden

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban
1	Status responden	[] Calon Siswa [] Orang Tua/Wali
2	Jenjang pendidikan yang dituju	[] TK [] SD [] SMP [] SMA
3	Cabang YPI Al-Azhar yang dituju	[] Pusat [] Cabang:
4	Tingkat familiaritas dengan teknologi chatbot	1 - 2 - 3 - 4 - 5 (Sangat Familiar)

3.2 Pengalaman dengan Layanan Saat Ini

Skala: 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, 5 = Sangat Setuju

No	Pernyataan	Skala
1	Informasi pendaftaran mudah ditemukan di website.	
2	Informasi yang disajikan lengkap dan jelas.	
3	Respons customer service cepat dan memuaskan.	
4	Proses pengisian formulir pendaftaran mudah dipahami.	
5	Terdapat panduan yang membantu selama proses pendaftaran.	
6	Informasi biaya pendidikan tersedia dengan jelas.	
7	Status pendaftaran dapat dipantau dengan mudah.	

3.3 Kebutuhan dan Ekspektasi terhadap Sistem Baru

No	Pernyataan	Skala
1	Saya membutuhkan layanan informasi yang tersedia 24 jam.	
2	Saya nyaman berkomunikasi dengan chatbot otomatis.	
3	Saya membutuhkan panduan interaktif saat mengisi formulir.	
4	Saya ingin dapat melacak status pendaftaran secara real-time.	
5	Saya membutuhkan estimasi biaya pendidikan secara otomatis.	
6	Saya ingin proses pendaftaran dapat dilakukan melalui chat.	
7	Saya membutuhkan notifikasi otomatis terkait status pendaftaran.	

3.4 Pertanyaan Terbuka

No	Pertanyaan
1	Apa kendala utama yang Anda alami dalam proses pendaftaran saat ini?
2	Fitur apa yang paling Anda harapkan dari sistem layanan pendaftaran baru?
3	Saran dan masukan untuk peningkatan layanan pendaftaran: