

INSTRUMEN WAWANCARA

1.1 Wawancara dengan Pengelola Aplikasi SALAMStaf Administrasi YPI Al-Azhar
Target Responen: Head of Support PT Uswah Salam Al Azhar, Staf Support PT Uswah Salam Al Azhar
Kepala Bagian Administrasi, Staf Customer Service, Staf Pendaftaran Siswa Baru

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: