



APLIKASI PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN JEMAAT (STUDI KASUS GKS UMAMAPU)

APPLICATION FOR MANAGING CONGREGATION COMPLAINT SERVICES (CASE STUDY OF GKS UMAMAPU)

Loda Ana Rara¹, Novem Berlian Uly², Rambu Yetti Kalaway³

^{1,3}Program Studi Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Kristen Wira Wacana Sumba, Indonesia

²Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Kristen Wira Wacana Sumba, Indonesia

Corresponding author: novemuly@unkriswina.ac.id

ABSTRACT

As a social and spiritual institution, the church plays an important role in serving its congregation, including providing communication channels for conveying aspirations, suggestions, and complaints. GKS Umamapu has an informal complaint system where complaints are delivered orally to the Church Management Board (BPMJ) through local church elders without being documented in writing. The management of congregational complaints is not structured, causing the congregation to often experience difficulties in accessing the complaint service, and many do not receive responses from the church after submitting complaints. Additionally, the congregation is not well informed about the types of complaints that can be submitted, which are currently limited to issues related to worship services. To address this issue, an organized complaint system is needed, categorized by areas such as worship services, security, environment, and church facilities. The development method used is the Software Development Life Cycle (SDLC) with the Rapid Application Development (RAD) model. Based on the System Usability Scale (SUS) evaluation, the congregational complaint management application developed at GKS Umamapu received a score of 80, indicating an excellent result. The system is considered effective in managing congregational complaints and facilitates the church in handling complaint services in a centralized manner.

Keywords: Application, Congregational Complaints, GKS Umamapu, RAD

ABSTRAK

Sebagai lembaga sosial dan spiritual, gereja memiliki peran penting dalam melayani jemaatnya, termasuk menyediakan saluran komunikasi untuk menyampaikan aspirasi, saran, dan pengaduan. GKS Umamapu memiliki sistem pengaduan jemaat yang bersifat informal, pengaduan disampaikan secara lisan kepada BPMJ melalui majelis jemaat setempat tanpa didokumentasikan secara tertulis. Pengelolaan pengaduan jemaat belum terstruktur, sehingga jemaat sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pengaduan, dan banyak yang tidak mendapatkan tanggapan dari gereja setelah menyampaikan pengaduan. Selain itu, jemaat kurang mengetahui jenis pengaduan yang dapat disampaikan, yang saat ini terbatas pada masalah terkait ibadah. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan sistem pengaduan yang terorganisir berdasarkan kategori seperti pelayanan ibadah, keamanan, lingkungan, dan fasilitas gereja. Metode pengembangan yang digunakan adalah *Software Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Rapid Application Development (RAD)*. Berdasarkan evaluasi *System Usability Scale (SUS)*, aplikasi pengelolaan pengaduan jemaat yang dikembangkan di GKS Umamapu mendapatkan skor 80, menunjukkan hasil yang memuaskan (*excellent*). Sistem ini dinilai efektif dalam mengelola pengaduan jemaat dan memudahkan gereja dalam menangani layanan pengaduan secara terpusat.

Kata kunci: Aplikasi, Pengaduan Jemaat, GKS Umamapu, RAD

PENDAHULUAN

Gereja sebagai lembaga sosial dan spiritual memiliki peran penting dalam melayani jemaatnya. Salah satu bentuk pelayanannya adalah menyediakan saluran komunikasi seperti sistem pengaduan yang efektif untuk membantu gereja dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Gereja Kristen Sumba (GKS) Jemaat Umamapu merupakan anak sulung dari GKS Waingapu, yang berdiri sejak 20 Januari 1992, saat ini sudah ada 3 cabang, 3 ranting, dan 4 Pos PI. GKS Umamapu memiliki 3 orang pendeta, 3 orang vikaris, dan 8 orang Guru Injil serta jemaat berjumlah 6.770 jiwa. GKS Umamapu memiliki sistem pengaduan jemaat yang bersifat informal, pengaduan disampaikan secara lisan kepada BPMJ melalui majelis jemaat setempat tanpa didokumentasikan secara tertulis. Pengelolaan pengaduan jemaat belum terstruktur, sehingga jemaat sering mengalami kesulitan dalam mengakses layanan pengaduan, dan banyak yang tidak mendapatkan tanggapan dari gereja setelah menyampaikan pengaduan. Selain itu, jemaat kurang mengetahui jenis pengaduan yang dapat disampaikan, yang saat ini terbatas pada masalah terkait ibadah. Ada potensi pengaduan yang belum termanfaatkan karena jemaat belum sepenuhnya mengetahui berbagai jenis pengaduan yang dapat disampaikan ke gereja.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada, diperlukan sistem pengaduan yang terorganisir berdasarkan kategori seperti pelayanan ibadah, keamanan, lingkungan, dan fasilitas gereja Aplikasi Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Jemaat. Metode yang digunakan untuk merancang sistem informasi ini adalah *Software Development Life Cycle (SDLC)* dengan *model Rapid Application Development (RAD)*. Dengan menggunakan aplikasi GKS Umamapu memiliki potensi untuk mengubah cara gereja mengelola pengaduan dan masukan yang dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

MATERI DAN METODE

Twilio

Twilio adalah *platform* layanan komunikasi berbasis *cloud* yang memungkinkan pengembang yang menawarkan fitur untuk melakukan dan menerima telepon, serta mengirim dan menerima pesan teks melalui *Application Programming Interface (API)* web. API ini menyediakan antarmuka standar yang mempermudah pengembangan aplikasi lintas *platform*. API bertujuan untuk memudahkan *programmer* dalam pembuatan suatu aplikasi (Supreeta dalam Atmanto, 2021).

Gereja

Gereja adalah tempat suci bagi umat Kristen, di mana mereka berkumpul untuk beribadah, menyembah, dan mengalami kehadiran Roh Kudus. Gedung gereja didedikasikan untuk keperluan ibadah dan upacara keagamaan, mencerminkan nilai sakral dalam tradisi Kristen. Gedung gereja menjadi tempat yang layak dan sesuai untuk memfasilitasi ibadah dan kegiatan keagamaan umat Kristen dengan baik (Giawa, 2023).

Pelayanan Pengaduan

Pelayanan pengaduan merupakan sistem yang disediakan oleh sebuah lembaga untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan, masalah, atau pengaduan dari pengguna atau pelanggan. Tujuan utamanya adalah menyediakan mekanisme yang jelas dan transparan bagi individu atau kelompok yang mengalami masalah dengan layanan atau produk yang disediakan oleh lembaga tersebut (Mahbub et al., 2020).

Black Box Testing

Black box testing, atau yang juga dikenal sebagai *Behavioral Testing*, adalah metode pengujian yang dilakukan dengan mengamati hasil *input* dan *output* dari perangkat lunak tanpa memeriksa struktur kodenya. Pengujian ini dilakukan pada tahap akhir pengembangan perangkat lunak untuk memastikan bahwa perangkat lunak berfungsi dengan baik (Rony, 2021).

Pengujian System Usability Scale (SUS)

Aprilia mengatakan bahwa alat ukur kegunaan yang dikembangkan oleh J Brooke. SUS terkenal dengan sifatnya yang "*quick and dirty*" atau cepat dan praktis. Sistem ini menggunakan 10 pertanyaan dengan *skala likert* (pilihan jawaban) 5 poin untuk setiap pertanyaan. Responden diminta untuk menilai pernyataan dalam skala 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Setiap pertanyaan memiliki skor kontribusi antara 0 dan 4 (Santosa, 2019).

Aturan perhitungan skor SUS, yaitu:

- Untuk pertanyaan ganjil, kurangi skor jawaban responden dengan 1.
- Untuk pertanyaan genap, kurangi 5 dari skor jawaban responden.
- Jumlahkan semua skor yang didapat dari langkah 1 dan 2. kemudian kalikan hasil penjumlahan dengan 2,5. Aturan 3 ini untuk mendapatkan hasil akhir skor SUS.

Metode Pengembangan Sistem



Gambar 1: Model RAD

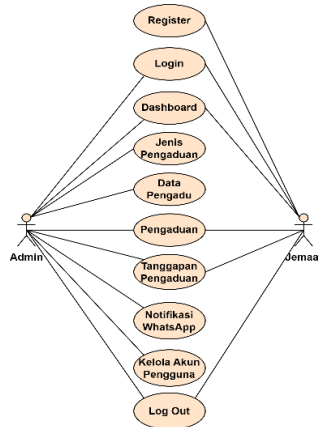
Metode pengembangan yang digunakan dalam membangun Aplikasi Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Jemaat Pada GKS Umamapu adalah metode SDLC model *Rapid Application Development* (RAD). Dengan menggunakan RAD, aplikasi dapat dirancang dan dikembangkan secara lebih cepat dan responsif terhadap perubahan, sambil tetap memperhatikan kebutuhan dan keinginan pengguna (Winardi, 2020).

Dalam penerapan metode RAD terdapat beberapa tahap yang perlu diselesaikan, diantaranya yaitu: (Ikhwan, 2023)

- a. Tahap perencanaan (*planning*) adalah Tahapan ini melibatkan studi kebutuhan pengguna sistem, yang merupakan teknik pengumpulan data esensial dalam proses rancang bangun sistem informasi pelayanan pengaduan, di mana peneliti bertemu langsung dengan pengguna untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem. Dalam tahap ini ada dua teknik pengumpulan data, yaitu : (Sundari et.al, 2023)
 - Observasi, pengamatan yang dilakukan secara langsung dilapangan untuk memperoleh informasi tentang sistem yang berjalan di GKS Umamapu.
 - Wawancara, Teknik pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada BPMJ GKS Umamapu dengan menyiapkan pertanyaan sebelum melakukan wawancara. Dalam proses wawancara ada beberapa pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti kepada BPMJ GKS Umamapu untuk memperoleh informasi yang diperlukan.

b. *Workshop Desain* RAD adalah tahap kedua pada model RAD, pada tahap ini dilakukan proses perancangan sistem dan pengembangan sistem secara bertahap disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Perancangan yang dilakukan berdasarkan pada objek RAD dengan *Unified Modeling Language* (UML). Pada tahapan ini terbagi atas beberapa proses, yakni desain *use case diagram*, *activity*, *class*, dan *user interface*. Adapun penjabaran lebih lanjut dalam bentuk perancangan UML sebagai berikut:

1) *Use Case Diagram*

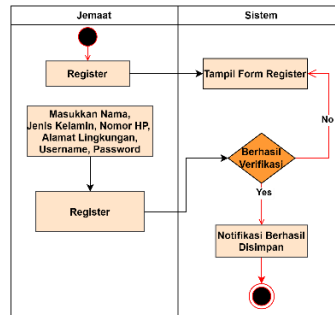


Gambar 2: *Use Case Diagram*

Berdasarkan gambar 2 diatas jemaat harus registrasi untuk mendapatkan *username* dan *password*, lalu *login* untuk melihat *dashboard*, membuat pengaduan, dan melihat tanggapan. *Admin* dapat *login* tanpa registrasi, melihat *dashboard*, mengelola data pengadu dan jenis pengaduan, menerima notifikasi *WhatsApp* saat ada pengaduan, memberikan tanggapan, mengelola akun pengguna, status pengaduan, dan *logout* dari sistem.

2) Rancangan Activity Diagram

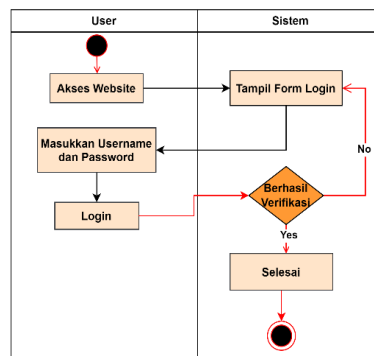
- Register Jemaat



Gambar 3: Activity Diagram Register

Diagram aktivitas *register user* menggambarkan langkah-langkah yang dilakukan dalam proses pendaftaran akun oleh pengguna sistem. Pengguna memasukkan data yang diminta oleh sistem, yang kemudian divalidasi. Setelah registrasi berhasil, pengguna dapat *login* ke sistem dengan menggunakan akun yang telah dibuat.

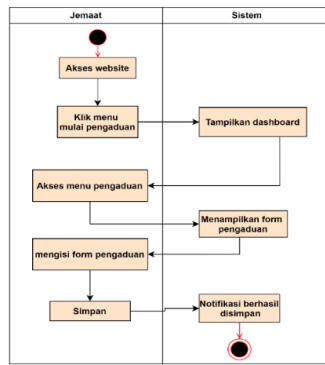
- Login User



Gambar 4: Activity Diagram Login

Gambar 4 menunjukkan aktivitas proses *login* yang dilakukan *user* dengan memulai memasukkan *username* dan *password*. Sistem akan memverifikasi identitas yang dimasukkan, jika berhasil, sistem akan secara otomatis menampilkan menu utama dari sistem yang dapat diakses oleh *user*.

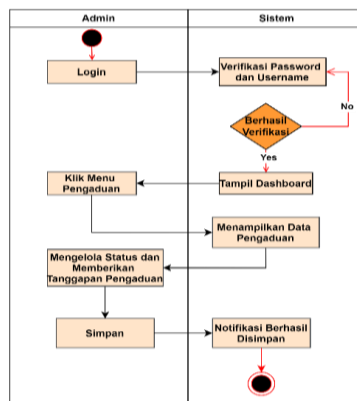
- Pengaduan Jemaat



Gambar 5: *Activity Diagram* Pengaduan Jemaat

Gambar 5 menunjukkan setelah *login*, jemaat dapat melihat status pengaduan dan membuat aduan baru. Jemaat mengisi formulir dan mengirimkan aduan. Sistem menampilkan notifikasi "Berhasil," dan *admin* menerima notifikasi WhatsApp otomatis. Aduan masuk ke status "Pengaduan Menunggu."

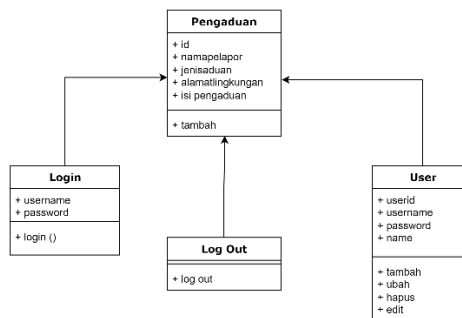
- Kelola Pengaduan



Gambar 6: *Activity Diagram* Kelola Pengaduan

Gambar 6 adalah rancangan interaksi antara *admin* dan sistem dalam proses mengelola pengaduan, *Admin* masuk ke menu pengaduan, memilih status pengaduan, memberikan tanggapan, dan mengeditnya. Setelah menyimpan data, sistem menampilkan notifikasi berhasil.

3) *Class Diagram*



Gambar 7: *Class Diagram*

Gambar 7 menggambarkan sistem pengaduan terdiri dari empat kelas utama yaitu pengaduan untuk mengelola pengaduan, pengguna untuk manajemen data pengguna, *login* untuk autentikasi dengan *username* dan *password*, serta *Logout* untuk mengakhiri sesi pengguna. Diagram ini mencakup pengelolaan pengaduan, manajemen pengguna, proses *login*, dan *logout* dalam sistem.

4) *User Interface*

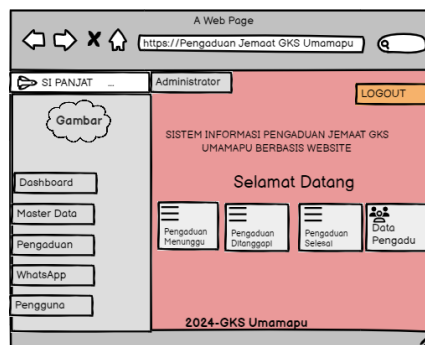
- Rancangan *Login User*



Gambar 8: Rancangan UI *Login User*

Gambar 8 merupakan rancangan halaman *login* ini merupakan tampilan dari sistem yang akan dibuat untuk halaman *login admin*. Untuk melakukan proses *login* ke sistem, *admin* memerlukan data seperti *username* dan *password*.

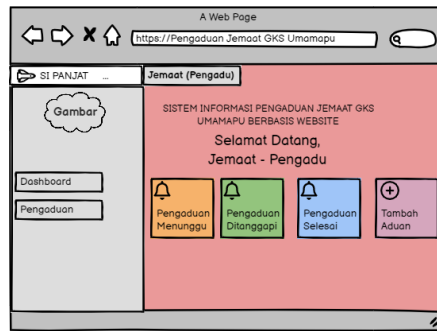
- Rancangan Halaman *Dashboard Admin*



Gambar 9: Rancangan UI *Dashboard Admin*

Gambar 9 adalah rancangan halaman *dashboard admin* yang menampilkan fitur-fitur yaitu master data dengan informasi pengadu dan jenis pengaduan, kategori pengaduan (menunggu, ditanggapi, selesai), menu WhatsApp untuk notifikasi pengaduan, dan menu pengguna dengan data akun pengguna sistem pengaduan jemaat.

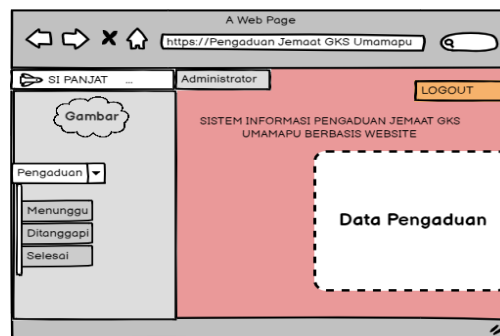
- Rancangan Halaman *Dashboard* Jemaat



Gambar 10: Rancangan UI *Dashboard* Jemaat

Gambar 10 merupakan rancangan halaman dashboard yang menampilkan menu yang dapat diakses oleh jemaat seperti dashboard dan pengaduan yang di dalamnya di kategorikan menjadi 3 yaitu pengaduan menunggu, ditanggapi, dan selesai. Selanjutnya ada menu tambah aduan ini merupakan menu yang berisikan form pengaduan jemaat. Pada menu kategori menunggu, ditanggapi, dan selesai jemaat dapat melihat jumlah dan tidak dapat melihat isi aduan yang disampaikan oleh jemaat lain hanya admin yang dapat mengakses isi aduan.

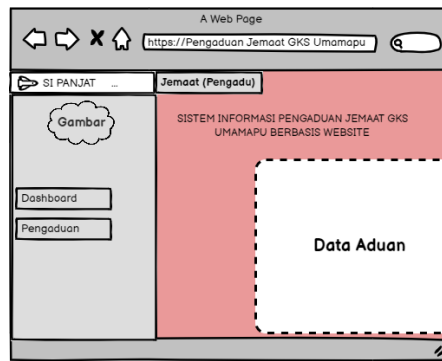
- Rancangan Halaman Kelola Pengaduan



Gambar 11: Rancangan UI Kelola Pengaduan

Gambar 11 adalah tampilan antarmuka pengguna dari data pengaduan menampilkan tiga kategori pengaduan. Pertama, kategori "Pengaduan Menunggu" yang berisi pengaduan jemaat yang masih dalam antrian dan belum ditanggapi oleh pihak gereja. Kedua, kategori "Pengaduan Ditanggapi" yang mencakup pengaduan yang sudah ditanggapi dan sedang dalam proses penyelesaian. Ketiga, kategori "Pengaduan Selesai" yang mencatat pengaduan yang telah selesai ditangani. Data pengaduan dari masing-masing kategori ini ditampilkan secara terperinci pada sistem.

- Rancangan Halaman Pengaduan Jemaat



Gambar 12: Rancangan UI Pengaduan Jemaat

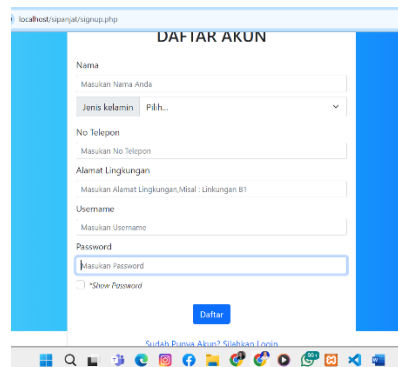
Pada gambar 12 ditampilkan halaman pengaduan jemaat, halaman ini terdapat form pengaduan dan dibutuhkan beberapa data yang perlu diisi oleh jemaat saat membuat pengaduan, setelah menginput semua data pengaduan yang ada pada form, maka jemaat dapat menekan tombol kirim untuk mengirim pengaduan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem

Implementasi sistem adalah proses penerapan sistem yang telah dirancang dan dikembangkan. Dibawah ini dijabarkan tampilan aplikasi pengelolaan pelayanan pengaduan Jemaat pada GKS Umamapu yang telah dibangun bersama dengan penjelasan masing-masing tampilan. Adapun Tampilan Website sebagai berikut:

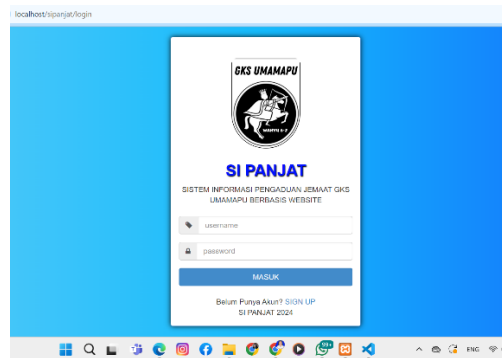
- a. *Register* Jemaat



Gambar 13: Halaman *Register* Jemaat

Gambar 13 menunjukkan halaman ini adalah form registrasi akun jemaat yang meminta nama, jenis kelamin, nomor telepon, alamat lingkungan, username, dan password. Terdapat opsi untuk menampilkan password yang dimasukkan. Selain itu, ada tombol "Daftar" untuk mendaftar dan tautan untuk pengguna yang sudah memiliki akun agar dapat masuk ke sistem.

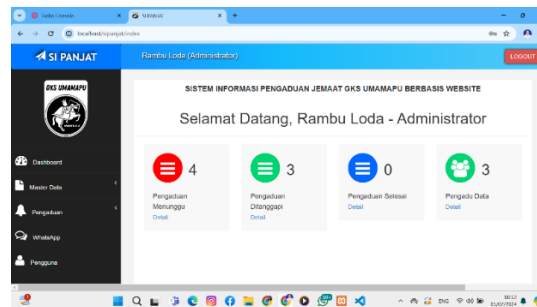
b. Login User



Gambar 14: Halaman *Login User*

Gambar 14 merupakan halaman antarmuka *login user* dari sistem pengaduan jemaat GKS Umamapu, *user* dapat masuk dengan memasukkan *username* dan *password* yang benar. Terdapat tombol yang diberi label “Masuk”, tombol ini akan memproses informasi *login* dan memberikan akses ke halaman dashboard aplikasi pengaduan jika informasi yang dimasukkan benar. Jika belum memiliki akun maka pengguna bisa mengklik “SIGN UP” untuk *register*.

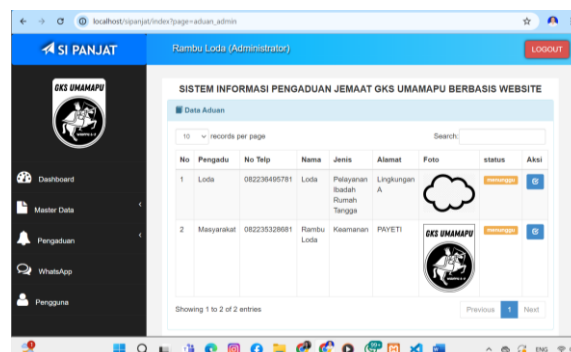
c. Dashboard Admin



Gambar 15: *Dashboard Admin*

Gambar 15 adalah tampilan menu utama sistem informasi pengaduan jemaat GKS Umamapu untuk admin menampilkan ringkasan pengaduan dengan status: "Pengaduan Menunggu" (belum ditindaklanjuti), "Pengaduan Ditanggapi" (sedang ditindaklanjuti), dan "Pengaduan Selesai" (telah ditangani). Terdapat akses cepat ke fitur manajemen data seperti menu master data (data pengadu dan jenis pengaduan), menu pengaduan, fitur WhatsApp, pengguna, dan tombol logout. Selain itu, terdapat teks ucapan “Selamat Datang, *Administrator* dan logo GKS Umamapu.

d. Kelola Pengaduan

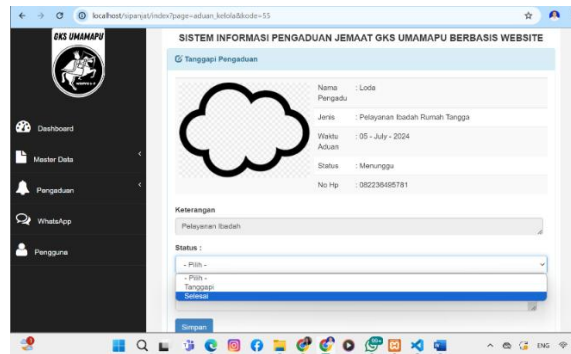


Gambar 16: *Kelola Pengaduan*

Gambar 16 merupakan halaman *administrator* yang menampilkan daftar pengaduan. Tampilan mencakup nomor tabel, nama pengadu, nomor telepon, jenis pengaduan, alamat,

dan foto. Halaman ini menyediakan tampilan terstruktur dan fitur untuk memudahkan pengelolaan data pengaduan.

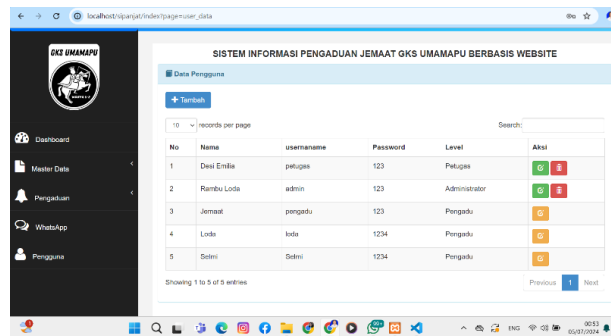
e. Tampilan Tanggapan Aduan *Admin*



Gambar 17: Tanggapan Pengaduan *Admin*

Pada gambar 17 merupakan halaman tanggapan pengaduan *admin* yang menindaklanjuti dan menyampaikan umpan balik, klarifikasi, atau solusi terkait pengaduan yang diajukan jemaat dengan memilih status tanggapan, serta memfasilitasi komunikasi langsung antara pihak gereja dan pengadu.

f. Data Pengguna



Gambar 18: Data Pengguna

Gambar 18 memberikan gambaran tentang *Administrator* mengelola data pengguna, memantau, dan memastikan setiap pengguna memiliki peran yang sesuai. Fitur-fitur ini memastikan pengelolaan data pengguna yang efisien.

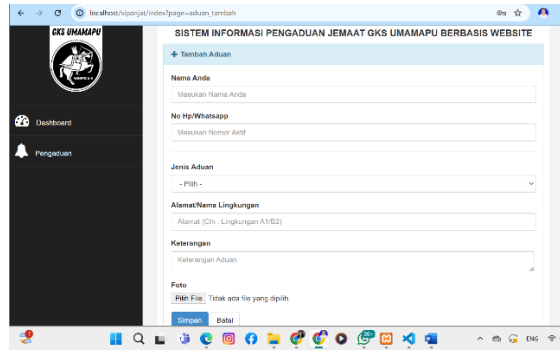
g. *Dashboard* Jemaat



Gambar 18: Halaman *Dashboard* Jemaat

Gambar 18 menampilkan *dashboard* utama dari sistem informasi pengaduan jemaat GKS Umamapu, memberikan tampilan pengaduan yang ada yaitu pengaduan menunggu, ditanggapi dan selesai serta tambah aduan. Pada menu pengaduan jemaat dapat melihat tanggapan aduan yang sudah disampaikan.

h. *Form* Pengaduan



Gambar 19: *Form Pengaduan*

Gambar 19 merupakan *form* pengaduan, jemaat harus mengisi formulir yang mencakup nama, nomor HP, jenis aduan, alamat/nama lingkungan, keterangan, dan foto. Dengan mengisi semua kolom tersebut dan mengklik "Tambah Aduan", pengaduan jemaat akan terkirim langsung ke sistem. Antarmuka yang disediakan *intuitif* memastikan informasi disampaikan dengan jelas dan terstruktur.

i. Tanggapan pengaduan Jemaat



Gambar 20: Tampilan Tanggapan Pengaduan Jemaat

Gambar 20 menunjukkan halaman tanggapan pengaduan untuk jemaat yang menampilkan detail pengaduan, status dan tanggapan dari *admin*. Halaman ini dirancang untuk memberikan transparansi, memastikan jemaat menerima umpan balik, dan mendapatkan solusi atas pengaduan yang dilaporkan ke pihak gereja.

j. Notifikasi whatsapp



Gambar 21: Halaman Notifikasi WhatsApp

Gambar 21 menunjukkan Admin menerima notifikasi WhatsApp otomatis yang mencatat detail pengaduan baru, termasuk nama pengirim, lingkungan, nomor HP, dan keterangan "Memerlukan Penanganan". Fitur ini mempercepat verifikasi dan penanganan pengaduan, serta mendokumentasikan setiap laporan untuk analisis pelayanan lebih lanjut di gereja.

Black Box Testing

Pengujian *black box* digunakan untuk menguji fungsionalitas dan kehandalan sistem berdasarkan *input* dan *output* yang telah ditentukan. Berikut adalah hasil pengujian sistem menggunakan *black box*.

Tabel 1: Pengujian *Black Box*

Fungsi	Aktivitas Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Uji
<i>Login</i>	Halaman <i>login</i> pengguna menginput <i>username</i> dan <i>password</i> kemudian menekan tombol <i>login</i> .	Login sukses dan sistem mengarahkan pengguna pada halaman <i>dashboard</i> .	Berhasil
<i>Dashboard</i>	Halaman <i>dashboard</i> dapat melihat tampilan fitur pada sistem pengaduan dan <i>update</i> data aduan.	Halaman <i>dashboard</i> berhasil menampilkan fitur pada sistem pengaduan dan dapat <i>update</i> data aduan.	Berhasil
Jenis Aduan	Halaman dapat melihat daftar jenis aduan, menambahkan atau menghapus sesuai kebutuhan.	Halaman jenis aduan berhasil menampilkan jenis aduan, menambah, dan menghapus.	Berhasil
Pengaduan	Halaman pengaduan dapat membuat aduan pada <i>form</i> yang ada, melihat dan mengelola data aduan.	Halaman pengaduan berhasil membuat aduan pada <i>form</i> , melihat, dan mengelola data aduan.	Berhasil
Tanggapan	Halaman tanggapan aduan dapat memberikan tanggapan dan melihat	Halaman tanggapan pengaduan berhasil memberikan tanggapan	Berhasil

Aduan	status tanggapan.	dan melihat status tanggapan.	
WhatsApp	Halaman whatsapp dapat menerima notifikasi pengaduan jemaat.	Halaman whatsapp berhasil menerima notifikasi.	Berhasil
Data Pengguna	Halaman data pengguna berisi akun pengguna sistem pengaduan.	Halaman berhasil menampilkan data pengguna yang terdaftar pada sistem pengaduan.	Berhasil

Pengujian System Usability Scale (SUS)

Untuk menguji kegunaan sistem, dibagikan kuesioner kepada pengguna. Terdapat 10 pertanyaan dalam kuesioner dan masing – masing pilihan jawaban dengan skala 1 – 5. Lembar data kuesioner yang digunakan untuk pengujian SUS:

Tabel 2: Data Kuesioner Pengujian

Pertanyaan	STS	KS	RG	ST	SS
1. Sistem ini bermanfaat, saya akan menggunakannya lagi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Saya kesulitan dalam menggunakan sistem ini.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Menurut saya sistem ini sangat mudah digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Saya tidak bisa menggunakan sistem ini tanpa bantuan dari orang lain.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Fitur – fitur dalam sistem sesuai kebutuhan dan mudah digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Fitur pada sistem ini banyak yang tidak konsisten dalam penggunaannya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Dalam penggunaan sistem ini sangat mudah dipahami.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. Penggunaan sistem ini sulit dimengerti dan membingungkan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. Saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Saya membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan fitur yang ada dalam sistem ini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Keterangan:

STS: Sangat Tidak Setuju

KS: Kurang Setuju

RG : Ragu-ragu

ST: Setuju

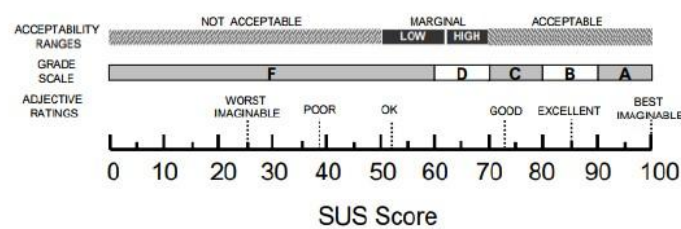
SS : Sangat Setuju

Hasil pengujian SUS untuk sistem pengelolaan pelayanan pengaduan Jemaat pada GKS Umamapu, dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3: Rekapitulasi Perhitungan SUS

Hasil Perhitungan										Total	Hasil (Total x2.5)
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
4	4	4	2	4	3	4	4	4	2	35	88
3	3	4	2	4	2	4	3	3	1	29	73
4	4	3	1	4	3	3	2	4	1	29	73
3	3	2	2	3	3	4	4	3	2	29	73
4	4	4	3	4	4	4	2	4	1	34	85
3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33	83
4	4	3	2	3	4	4	3	4	1	32	80
4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	34	85
4	3	3	2	4	4	4	3	3	1	31	78
2	2	4	2	4	3	2	2	2	2	25	63
3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	32	80
3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	29	73
4	4	4	2	4	4	4	4	3	0	33	83
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33	83
3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	31	78
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	93
3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	35	88
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)										1.359/17 = 80	

Dari data yang tertera dalam tabel 3 nilai rata – rata yang didapatkan adalah 80 yang diperoleh dari total nilai 1.359 dibagi dengan 17 responden.



Gambar 22: *Score SUS*

Berdasarkan evaluasi penilaian responden, aplikasi pengelolaan pelayanan pengaduan jemaat pada GKS Umamapu mencapai skor 80, memperoleh hasil yang memuaskan (*excellent*) dengan skala penilaian B. Sistem ini dinilai sangat layak dan mudah digunakan, tanpa memerlukan bantuan teknis tambahan.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil adalah berdasarkan evaluasi pengujian SUS telah merancang dan membangun aplikasi pengelolaan pelayanan pengaduan jemaat pada GKS Umamapu mencapai skor 80, memperoleh hasil yang memuaskan (*excellent*). Sistem ini dinilai layak, memenuhi tujuan utamanya dalam menyediakan saluran komunikasi yang efektif untuk memusatkan penanganan pengaduan jemaat dan memfasilitasi pihak gereja dalam mengelola pelayanan pengaduan jemaat dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmanto, T. F. P. (2021). *Sistem Keamanan Rumah Menggunakan Sensor Passive Infra Red Dan Sensor Suhu Non-Contact Berbasis Arduino Uno*. 1–24. [http://eprints.ums.ac.id/90949/1/NASPUB_Tasya Farah.pdf](http://eprints.ums.ac.id/90949/1/NASPUB_Tasya%20Farah.pdf)
- Giawa, N. (2023). *Ridesain Gedung Multi Fungsi Gereja GBI Sukacita Laudah tema arsitektur Neo-vernakular*. 2006, 1–64. <http://portaluqb.ac.id:808/1068/>
- Ikhwan, A., & Lubis, D. A. P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT. *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i1.193>
- Mahbub, A. R., Hantoro, K., & Suyanih, Y. (2020). Analisis Dan Perancangan Layanan Pengaduan Masyarakat Desa Berbasis Web Dengan Pendekatan UML. *Faktor Exacta*, 13(1), 26–34. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v13i1.4866>
- Rony Setiawan. (2021). *Black Box Testing Untuk Menguji Perangkat Lunak*. [www.Dicoding.Com](http://www.dicoding.com). <https://www.dicoding.com/blog/black-box-testing/>
- Santosa. (2019). Evaluasi Usability Pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan System Usablity Scale. *Pros. Semin. Nas. Sains Dan Tekno*, 240–245. https://publikasiilmiah.unwahas.ac.id/PROSIDING_SNST_FT/article/view/2885
- Sundari, E. a. (2023). Sistem Informasi Pelayanan Gereja Anugerah Injil Sepenuh Gideon Kaplingan Surakarta Menggunakan Metode Rapid Application Development. *Jurnal Infortech*, 5(1), 9–15. <https://doi.org/10.31294/infortech.v5i1.15206>
- Winardi. (2020). *Memahami System Development Life Cycle*. Accounting.Binus.Ac.Id. <https://accounting.binus.ac.id/2020/05/19/memahami-system-development-life-cycle/>