

KUALITAS PELAYANAN PENDETA GKPS DAN KEPUASAN JEMAAT

TESIS

OLEH:

HENDI SAPUTRA PURBA
NPM. 231804004



**PROGRAM STUDI MAGISTER PSIKOLOGI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2025**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 9/1/26

Access From (repository.uma.ac.id)9/1/26

**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER PSIKOLOGI**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Pendeta Gkps Dan Kepuasan Jemaat

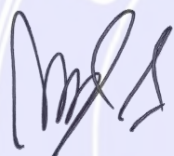
Nama : Hendi Saputra Purba

NPM : 231804004

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Rahmi Lubis, M.Psi, Psikolog



Dr. M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi

**Ketua Program Studi
Magister Psikologi**

Direktur



Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, MA, Psikolog



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan , September 2025



Hendi Saputra Purba
231804004

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hendi Saputra Purba

NPM : 231804004

Program Studi : Magister Psikologi

Fakultas : Pascasarjana

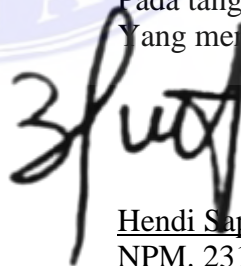
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non exclusive Royalty Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Kualitas Pelayanan Pendeta Gkps Dan Kepuasan Jemaat**. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 2025

Yang menyatakan



Hendi Saputra Purba

NPM. 231804004

ABSTRAK

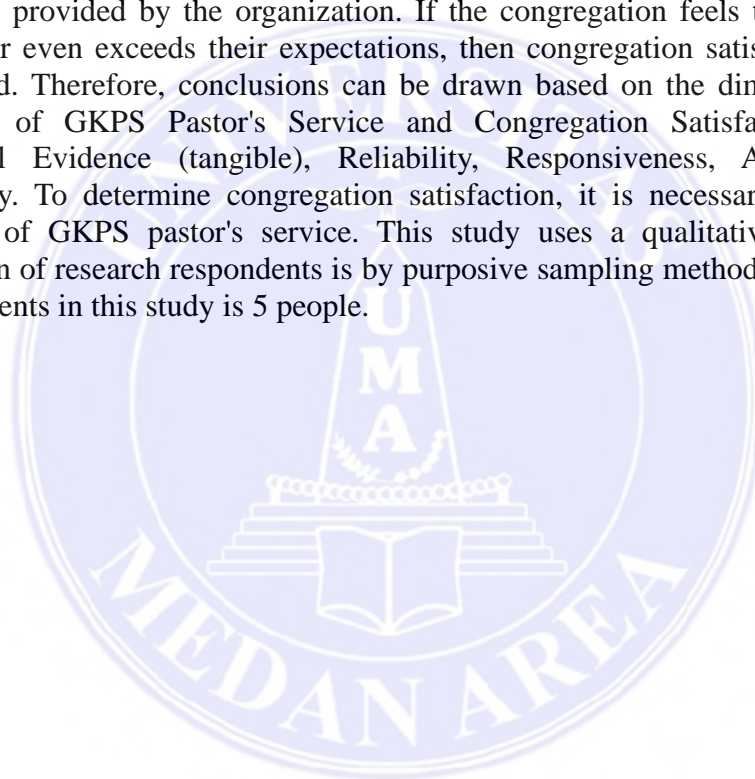
Hendi Saputra Purba, Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat.

Sebagai hamba Tuhan yang sudah dipercayakan untuk mengembalakan jemaat yang mau melayani, Allah memanggil untuk memenuhi tugas panggilan mengabarkan berita kesukaan (Injil) ke seluruh dunia. Pemberitaan ini dapat disampaikan melalui kata-kata dan perbuatan yang dapat dilihat oleh dunia, sebagai kesaksian bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pelayan harus menjadi yang sungguh-sungguh tunduk kepada Sang pemilik Gereja. Setiap orang yang mengatasnamakan pelayan, tetapi mengajarkan ajaran yang menyimpang, mengganggu keutuhan jemaat dan tidak hadir untuk meneguhkan iman warga jemaat maka sesungguhnya mereka bukan pelayan Tuhan, tetapi pelayan untuk memuaskan keinginan diri sendiri. Hal ini mencakup kesesuaian antara harapan jemaat dan pengalaman yang diperoleh dari layanan yang disediakan oleh organisasi tersebut. Jika jemaat merasa bahwa layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kepuasan jemaat akan tercapai. Maka dapat ditarik Kesimpulan berdasarkan dimensi Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat ialah: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*). Untuk mengetahui kepuasan jemaat sehingga mengetahui kualitas pelayanan pendeta GKPS. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, pemilihan responden penelitian yaitu dengan metode *purposive sampling*, jumlah responden dalam penelitian ini adalah 5 orang.

ABSTRACT

Hendi Saputra Purba, Quality of GKPS Pastors' Services and Congregation Satisfaction.

As servants of God entrusted with shepherding a congregation willing to serve, God calls us to fulfill the calling of preaching the good news (the Gospel) throughout the world. This preaching can be conveyed through words and deeds that can be seen by the world, as a testimony to them. This shows that servants must be truly submissive to the Owner of the Church. Anyone who claims to be a servant, but teaches deviant teachings, disrupts the integrity of the congregation and is not present to strengthen the faith of the congregation members, is not a servant of God, but a servant to satisfy their own desires. This includes the match between the congregation's expectations and the experience gained from the services provided by the organization. If the congregation feels that the service meets or even exceeds their expectations, then congregation satisfaction will be achieved. Therefore, conclusions can be drawn based on the dimensions of the Quality of GKPS Pastor's Service and Congregation Satisfaction, namely: Physical Evidence (tangible), Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. To determine congregation satisfaction, it is necessary to know the quality of GKPS pastor's service. This study uses a qualitative method, the selection of research respondents is by purposive sampling method, the number of respondents in this study is 5 people.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah dalam bentuk tesis yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata (S2) di Universitas Medan Area. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih terdapat kekurangan dalam hal isi maupun penggunaan bahasa, sehingga penulis memohon kritikan yang membangun untuk penulisan selanjutnya.

Dengan pengetahuan dan pengalaman yang sangat terbatas akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat”**. Berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dadan Ramdan, M. Eng., M. Sc., yang telah memimpin Universitas Medan Area ini dengan baik sehingga proses belajar mengajar dapat berjalan dengan baik.
2. Direktur Pascasarjana Medan Area, Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K., MS., yang mengupayakan yang terbaik untuk program pascasarjana.
3. Ketua Program Studi Magister Psikologi, Dr. Suryani Hardjo, S.Psi, MA, Psikolog, yang selalu mengupayakan pengembangan kualitas program magister psikologi.
4. Komisi Pembimbing, Dr. Rahmi Lubis, M.Psi, Psikolog dan Dr. M. Fadli Nugraha, S.Psi, M.Psi, yang telah banyak memberi pengarahan, petunjuk, dukungan dan semangat serta selalu siap meluangkan waktu untuk bimbingan sehingga tesis ini dapat diselesaikan.
5. Seluruh Dosen dan staff Universitas Medan Area Program Pascasarjana yang telah berbagi ilmu dan membantu kelancaran perkuliahan penulis selama belajar di Universitas Medan Area.

6. Jemaat GKPS Siantar Beringin Permai sebagai subjek penelitian peneliti.
7. Kepada Ibu saya dan seluruh keluarga yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam mengerjakan tesis ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan saya yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam mengerjakan tesis ini. Akhir kata penulis menyadari dalam penulisan tesis ini masih terdapat kekurangan dan kesalahan.

Meskipun tesis yang penulis susun ini masih memerlukan kontribusi pemikiran untuk kesempurnaannya, namun penulis berharap tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembaca. Oleh karena itu dengan segala keterbukaan penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari Bapak/Ibu dosen maupun pembaca semua demi kesempurnaan penulisan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulisan dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Agustus 2025

Penulis,

Hendi Saputra Purba

DAFTAR ISI

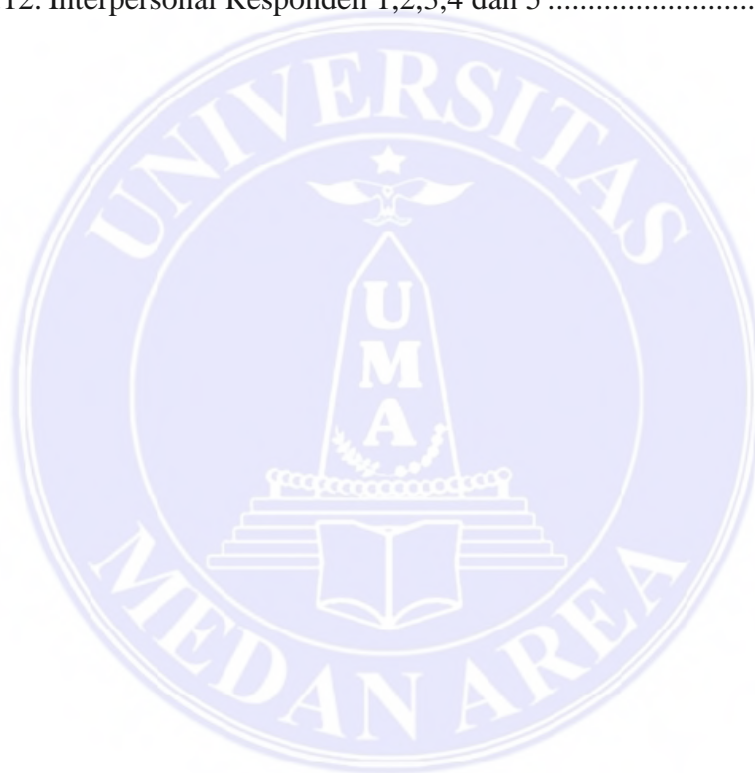
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Signifikasi dan Keunikan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR.....	 13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	13
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3. Faktor-faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	18
2.1.4. Kepuasan Jemaat.....	20
2.1.5. Faktor- faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	23
2.1.6. Indikator Kepuasan	25
2.1.7. Gereja GKPS.....	27
2.1.8. Pendeta GKPS.....	32
2.1.9. Hak dan Kewajiban Pendeta GKPS	36
2.2. Kerangka Berpikir.....	42
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 44
3.1. Pendekatan Penelitian	44
3.2. Fokus Penelitian	47
3.3. Subjek Penelitian.....	48
3.4. Metode Pengumpulan Data	49
3.5. Prosedur Penelitian.....	51
3.6. Keabsahan Penelitian	54
3.7. Teknik Analisis Data.....	56
 BAB IV ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI DATA.....	 58
4.1 Identitas Responden	58
4.2 Analisis Interpersonal	59
4.2.1 Responden 1	59
4.2.2 Responden 2	68
4.2.3 Responden 3.....	76
4.2.4 Responden 4.....	83
4.2.5 Responden 5	91
4.3. Analisis Intrapersonal.....	97

4.4. Pembahasan.....	111
BAB V PENUTUP	116
5.1. Kesimpulan	116
5.2. Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	124



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden 1,2,3,4, dan 5.....	58
Tabel 4.2. Jadwal Penelitian Responden 1	59
Tabel 4.3. Analisis Interpersonal Responden 1	66
Tabel 4.4. Jadwal Penelitian Responden 2	68
Tabel 4.5. Analisis Interpersonal Responden 2	75
Tabel 4.6. Jadwal Penelitian Responden 3	76
Tabel 4.7. Analisis Interpersonal Responden 3	82
Tabel 4.8. Jadwal Penelitian Responden 4	84
Tabel 4.9. Analisis Interpersonal Responden 4	89
Tabel 4.10. Jadwal Penelitian Responden 5	91
Tabel 4.11. Analisis Interpersonal Responden 5	95
Tabel 4.12. Interpersonal Responden 1,2,3,4 dan 5	101



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Pedoman Wawancara.....	125
Lampiran B	Pedoman Observasi.....	129
Lampiran C	Informasi Penelitian.....	131
Lampiran D	Lembar Persetujuan	134
Lampiran E	Lembar Identitas Subjek	136
Lampiran F	Koding Wawancara Responden 1	138
Lampiran G	Koding Wawancara Responden 2	151
Lampiran H	Koding Wawancara Responden 3	176
Lampiran I	Koding Wawancara Responden 4	187
Lampiran J	Koding Wawancara Responden 5	199



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era sekarang sering disebut era globalisasi, era milenial dan industri *digital* semakin berkembang pesat. Dunia berada dalam era keterbukaan dan kecepatan informasi. Perubahan ini serba cepat, dinamis dan kompleks. Hal ini tidak hanya berdampak di lingkungan bisnis tetapi juga di lingkungan sosial dan keagamaan yakni Gereja. Kondisi ini mendorong semakin beragamnya kebutuhan warga jemaat, tentu sering dibarengi dengan berbagai tuntutan dan ekspektasi pelayanan seturut dengan perkembangan zaman. Hal ini membuat Gereja sebagai organisasi pelayanan sosial yang melayani publik perlu berbenah. Gereja merespon perkembangan itu dalam hubungannya dengan pelayanan yang harus optimal kepada warga jemaat. Warga jemaat yang semakin banyak, informasi yang semakin terbuka, pergumulan ditengah-tengah jemaat semakin kompleks tentu saja sejalan dengan itu kecenderungan kebutuhan pelayanan warga Jemaat yang berubah ke hal-hal yang lebih praktis di kekinian ini adalah alasan mengapa Gereja harus mengobarkan terus semangat panggilannya dan mengukur efesiensi dan efektifitas tugas pelayanannya di tengah-tengah dunia.

Pendeta di GKPS adalah seseorang yang telah dipanggil dan dipilih Tuhan serta kepadanya dipercayakan untuk melayani Firman Allah sesuai dengan kesaksian Alkitab dan Peraturan GKPS. Pendeta tersebut dalam kehidupan sehari-hari menunjukkan kesetiaan dan penyerahan diri kepada Yesus Kristus dan kepada Pelayanan Jemaat, hidup menurut buah-buah Roh. Ia harus menempuh pendidikan

teologia yang tidak bertentangan dengan Pengakuan Iman Rasuli yang diterima dan diakui oleh GKPS. Selanjutnya, ia harus menempuh latihan persiapan kependetaan (masa vikariat) dan dinyatakan lulus menurut ketentuan yang berlaku di GKPS sehingga ditahbiskan menjadi Pendeta dengan kemampuan jasmani dan rohani yang memadai untuk menghadapi tuntutan dari tugasnya sebagai Pendeta.

Sebagai hamba Tuhan yang sudah dipercayakan untuk mengembalikan jemaat yang mau melayani, Allah memanggil untuk memenuhi tugas panggilan mengabarkan berita kesukaan (Injil) ke seluruh dunia. Pemberitaan ini dapat disampaikan melalui kata-kata dan perbuatan yang dapat dilihat oleh dunia, sebagai kesaksian bagi mereka (Robert G. Bratcer & Eugene A. Nida, 2019). Tugas panggilan Gereja di tengah-tengah dunia salah satunya ialah Marturia (kesaksian dan pelayanan). Pelayanan adalah panggilan gereja yang membutuhkan integritas para pelayannya. Rasul Paulus mengingat orang Kristen yang ada di Roma dengan berkata: “Tetapi aku menasehatkan kamu, saudara-saudara, supaya kamu waspada terhadap mereka, yang bertentangan dengan pengajaran yang telah kamu terima, menimbulkan perpecahan dan godaan. Sebab itu hindarilah mereka! Sebab orang-orang demikian tidak melayani Kristus, Tuhan kita, melayani perut mereka sendiri dan dengan kata-kata mereka yang muluk-muluk dan bahasa mereka yang manis mereka menipu orang-orang yang tulus hatinya”. Hal ini menunjukkan bahwa pelayan harus menjadi yang sungguh-sungguh tunduk kepada Kristus Sang pemilik Gereja. Setiap orang yang mengatasnamakan pelayan, tetapi mengajarkan ajaran yang menyimpang, mengganggu keutuhan jemaat dan tidak hadir untuk meneguhkan iman warga jemaat maka sesungguhnya mereka bukan pelayan Kristus, tetapi pelayan untuk memuaskan keinginan diri

sendiri (Lembaga Alkitab Indonesia, 2017). Menurut (Frank Damazio, 2004) Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh gereja didasarkan pada visi dan misi gereja. Adapun visi dari setiap gereja bersumber dari Firman Tuhan. (Erastus Sabdono, 2017) Juga mengatakan Pelayanan adalah penyerahan diri seutuhnya (segenap hidup) kepada Allah sebagai respon atas kasih karunia-Nya yang telah menyelamatkan di dalam Yesus Kristus. Gereja mendasari seluruh bentuk panggilan dan pengutusannya untuk melaksanakan pelayanan berdasarkan Alkitab. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pesan Alkitab tentang tugas dan panggilan Gereja melalui para pelayan di tengah-tengah dunia ini sangat jelas dan tegas. Penilaian kualitas tersebut didasarkan atas lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *Empathy* (empati). Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan salah satu hal yang harus diutamakan dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa, karena kualitas pelayanan itulah yang akan menentukan kepuasan jemaat.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa jemaat berinisial SS, didapatkan data bahwa mereka terkadang merasa kualitas pelayanan yang dilayankan oleh Pdt kurang tersalurkan dengan baik kepada jemaat. Responden menilai Pdt masih kurang dalam cara penyampaian agar firman yang disampaikan lebih menarik untuk dibahas. Hal ini dilihat dari kutipan wawancara berikut :

“Menurutku pengetahunnya yah dah dalam yah.. cuman penyampaiannya itu sebagian besar monoton dan kan jemaat gak cuman orangtua ada juga yang muda, menurutku yang disampaikan masih kurang menarik, pengemasan penyampaian itu kurang menarik, kalau aku menilai kurang

mantep, kurang klop gitu tersampaikan kepada jemaat untuk penyampaian firman itu”

(Komunikasi Personal, 2025)

Selain itu, jemaat kedua yang berinisial SP menyampaikan perasaan yang dialami pada peribadahan saat penyampaian Firman berlangsung. Dari hasil wawancara, SP menilai Pdt kurang menarik dalam cara menyampaikan isi Firman yang semua kalangan dapat mengerti. Hal ini dilihat dari kutipan wawancara berikut :

“Oke-oke aja sih bg, paling kurang dalam menurutku ya karna gak semua jemaat pintar mengerti Bahasa yang dipakai Pdt, atau mungkin kurang menarik juga, Bahasa simalungun gpp tapi selipkanlah Bahasa Indonesia untuk kaum muda, biar gak ngang ngeng ngong aja kami, lalu berujung gak ngerti jadi main game, kadang firman yang disampaikan kurang bermakna teologi bg, kalau mau angkat cerita janganlah bahas keburukan instansi lain agar menarik jemaat, kan banyak cerita Alkitab yang bisa diangkat, kalau bahas polisi, guru, atau bidan, gak enak aja pekerjaan orang jadi bahan candaan, contoh sih tapi kayak kurang pas aja untuk didengar. Gak berbuah kita jadinya datang ke gereja bg. Memang gak semua sama cara menyampaikan bg, gak sama semua kepandaian mereka dalam berkotbah, hanya saja kan beliau Pdt ya mau gak mau itu tugas, Pdt senior yang dulu-dulu malah yang mantep kotbahnya bg, gadak nyinggung-nyinggung. Jadi semakin maju zaman, kualitas dalam menyampaikan firman itu menurun bg, itu menurutku”

(Komunikasi Personal, 2025)

Uraian di atas menyadarkan Gereja yang diutus Tuhan di tengah-tengah dunia ini harus sungguh-sungguh melakukan tugasnya. Tuhan menghendaki pelayan Gereja menunaikan tugas itu dengan tulus, bertanggungjawab dan setia sehingga berbuah dan buahnya itu tetap. Dengan kata lain, pelayanan yang dikehendaki Tuhan ialah pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, kualitas pelayan sangat ditentukan oleh panggilan, hubungan personal dengan Tuhan dan integritas sebagai wujud iman yang sungguh-sungguh di dalam Tuhan. Yesus

berkata, barang siapa ingin menjadi besar di antara kamu hendaklah ia menjadi pelayanmu. Itu berarti kebesaran dan penghargaan di dapat bukan dengan mengecilkan orang lain demi melayani diri sendiri, melainkan mengecilkan diri sendiri demi melayani orang lain. Pembuktiannya ialah bukanlah pelayanan apa yang dapat diperoleh melainkan pelayanan apa yang dapat diberikan. Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat dilakukan oleh Gereja dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa pelayanan yang erat kaitannya dengan kepuasan jemaat. Pelayan yang baik dan memuaskan sering dilihat dari kualitas layanan yang dilakukan Pendeta yang nampak dalam pelayanan khotbah pemberitaan Firman, pastoral dan pendampingan warga yang bermasalah, kenyamanan dan kedatangan beribadah dan fasilitas yang disediakan oleh gereja. Pelayanan yang baik juga akan memuaskan, mendorong warga jemaat semakin semangat datang beribadah, melibatkan diri dalam pelayanan gereja, memberi persembahan, aktif dalam persekutuan dan menjadi pribadi yang sungguh-sungguh beriman di tengah-tengah masyarakat melalui keteladan dan perbuatan baik.

Yang menilai pelayanan dari pelayan gereja adalah jemaat yang mengikuti kegiatan di gereja yang aktif beribadah dalam gereja. Berbicara mengenai pengertian jemaat tentunya tidak lepas dari pengertian orang percaya. Orang percaya adalah bagian dari tubuh Kristus, yaitu semua dibaptis dalam realitas yang sama, yaitu Roh Kudus; dan mereka semua diberi (diajar) dari realitas yang sama, yaitu Roh Kudus, yang melaluinya mereka membentuk satu tubuh di dalam Kristus. Dari definisi tersebut kita mengetahui bahwa orang percaya adalah wujud karya penyelamatan Tuhan Yesus, yang diterima sebagai Juru Selamat secara

pribadi untuk menjadi bagian dari tubuh Kristus sendiri (Ecclesiae & Sianipar, 2019). Selain itu, Andar mengatakan bahwa kata jemaah atau jemaat berasal dari kata Arab jama'ah, yang artinya adalah sekelompok orang yang dikumpulkan Kristus untuk ibadah kepada Allah (Twintarto & Indratno, 2022). Jemaatlah yang mengetahui bagaimana kualitas dari pelayanan yang dilayankan oleh para pelayan. Apabila layanan atau jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Menurut (Tjiptono, 2012), ada beberapa indikator kepuasan konsumen atau jemaat yaitu sebagai berikut : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

Sementara di pihak lain, jabatan Pendeta sampai saat ini masih merupakan titik sentral dalam pelayanan dan kepemimpinan dalam jemaat. Oleh karena itu jemaat memiliki pandangan, ekspektasi dan citra tertentu mengenai pendeta. Spiritualitas Pendeta harus tangguh dalam arti Pendeta harus memiliki kepribadian yang jelas dan ketekunan/kecintaannya dalam pelayanan. Ia harus memiliki integritas perilaku, tutur kata dan sikap yang dapat diterima oleh jemaat secara umum. Kesetiaan atau ketaatan pada tugas tidak diragukan lagi. Sebenarnya target utama bukanlah jabatan pendeta, melainkan komitmen pelayanan. Singkatnya, tidak ada jemaat yang tidak merindukan adanya seorang pendeta. Namun jemaat sering berhati-hati dalam menerima seorang pendeta. Jemaat mengharapkan pelayanan yang sungguh-sungguh dari seorang Pendeta. Tidak jarang jemaat menyampaikan kekecewaan karena pelayanan dan keteladan Pendeta kurang maksimal. Pendeta yang diharapkan ialah Pendeta yang tidak hanya hadir tetapi nyata ditengah-tengah jemaat. Pendeta yang tidak hanya mengikuti program yang

sudah ada, tetapi Pendeta yang mampu merancang dan mengorganisir Pelayanan. Pendeta yang tidak hanya melaksanakan pelayanan tetapi yang punya kreatif dalam pelayanan. Pendeta yang tidak hanya datang menenangkan, menghibur dan meneguhkan iman jemaat, tetapi Pendeta yang menginspirasi dan memotivasi jemaat. Itu berarti jika diperhadapkan dengan kenyataan bagaimana efektifitas dan efisiensi pelayanan Pendeta kepada jemaat sering ada ruang yang berbeda antara harapan Jemaat dengan kenyataan pelayanan para Pendeta di GKPS.

Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa jemaat berinisial MP, didapatkan data bahwa mereka terkadang merasa pelayanan yang dilayankan oleh Pdt tidak sesuai dengan tugas pokok mereka. Salah jemaat mengungkapkan bahwa mereka melayani tidak lagi tulus namun mengharapkan imbalan dari jemaat yang mereka layani. Hal ini dilihat dari kutipan wawancara berikut :

“Lagi ada pernah mendengar kayak Contohnya dalam PA inang atau *pertonggoan* pendeta ini jadi memilih si A atau si B untuk rumahnya datang melayani daripada ketimbang si C karena mungkin secara fasilitas ataupun jasa itu akan nggak akan sebanding dengan apa diberikan”

(Komunikasi Personal, 2025)

Selain itu, jemaat kedua yang berinisial DP menyampaikan perasaan yang dialami saat pelayanan. Dari hasil wawancara, didapat beberapa perasaan yang sering dialami, yaitu pembeda-bedaan, rasa kecewa, terpinggirkan. Hal ini dilihat dari kutipan wawancara berikut :

“Melayanilah sesuai dengan SK mereka, jangan mengharap imbalan, karna kalau kita dengan hati tulus melayani aku yakin bg, jemaatpun pasti merasa senang untuk memberikan jasa yang lebih diluar dari anggaran gereja yang ditetapkan, ini malah milih-milih tempat melayani, gak sesuai dengan tupoksinya dia”

(Komunikasi Personal, 2025)

Hal ini mencakup kesesuaian antara harapan jemaat dan pengalaman yang diperoleh dari layanan yang disediakan oleh organisasi tersebut. Jika jemaat merasa bahwa layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kepuasan jemaat akan tercapai. Kepuasan dan ketidakpuasan jemaat merupakan konsep penting yang perlu dipahami organisasi karena dapat mempengaruhi keberlangsungan organisasi.

Kepuasan dalam arti perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi dan kesannya terhadap kinerja atau pelayanan suatu layanan dan harapan-harapannya. Untuk itu kepuasan jemaat sangatlah penting dalam organisasi, karena kepuasan jemaat dapat membangun hubungan yang baik di suatu organisasi, dan disitulah organisasi memiliki atau mempunyai suatu keahlian akan dapat mempertahankan jemaatnya.

Dari pemaparan diatas yang telah dijelaskan di atas, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul **“Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat ”**.

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang sebelumnya, perumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat.

1.3. Signifikasi dan Keunikan Penelitian

Jabatan pendeta sampai saat ini masih merupakan titik sentral dalam pelayanan dan kepemimpinan dalam jemaat. Oleh karena itu jemaat memiliki pandangan, ekspektasi dan citra tertentu mengenai pendeta. Spiritualitas Pendeta

harus tangguh dalam arti Pendeta harus memiliki kepribadian yang jelas dan ketekunan/kecintaannya dalam pelayanan. Ia harus memiliki integritas perilaku, tutur kata dan sikap yang dapat diterima oleh jemaat secara umum. Kesetiaan atau ketaatan pada tugas tidak diragukan lagi. Sebenarnya target utama bukanlah jabatan pendeta, melainkan komitmen pelayanan. Singkatnya, tidak ada jemaat yang tidak merindukan adanya seorang pendeta. Namun jemaat sering berhati-hati dalam menerima seorang pendeta. Jemaat mengharapkan pelayanan yang sungguh-sungguh dari seorang Pendeta. Tidak jarang warga jemaat menyampaikan kekecewaan karena pelayanan dan keteladan Pendeta kurang maksimal. Pendeta yang diharapkan ialah Pendeta yang tidak hanya hadir tetapi nyata ditengah-tengah jemaat. Pendeta yang tidak hanya mengikuti program yang sudah ada, tetapi Pendeta yang mampu merancang dan mengorganisir Pelayanan. Pendeta yang tidak hanya melaksanakan pelayanan tetapi yang punya kreatif dalam pelayanan. Pendeta yang tidak hanya datang menenangkan, menghibur dan meneguhkan iman jemaat, tetapi Pendeta yang menginspirasi dan memotivasi jemaat.

Menurut penelitian yang dilakukan (Nurelmi Limbong, 2020), hasil membuktikan bahwa tingkat kepuasan jemaat terhadap mutu pelayanan pendeta alumni Program Studi Teologi STAKPN Tarutung di Gereja Aliran Lutheran Kabupaten Tapanuli memuaskan. Penelitian ini berfokus pada mahasiswa di Program Studi Teologi STAKPN Tarutung dengan menggunakan metode penelitian Kualitatif.

Lalu dalam penelitian yang dilakukan oleh (L. & Hartini, 2023) hasilnya yaitu Peningkatan pelayanan kepada jemaat dan simpatisan dalam ranah

pengetahuan manajemen termasuk dalam teori CRM (Customer Relationship Management). People, processes, dan technology dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (jemaat). Tentu saja, pada saat ini sangatlah tepat apabila gereja dapat mengadopsinya guna menjaga bahkan meningkatkan komitmen jemaat. Penulis menggunakan metode penelitian lapangan kualitatif dan metode deskripsi analitis dalam penelitian ini. Dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan kuesioner kepada enam jemaat sampel yang menjadi konsumen atas pelayanan yang diberikan oleh gereja.

Demikian pula dengan penelitian (Adisty Arindiaty, 2017), Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Baker Street Cafe, Bandung dikategorikan "baik". Kualitas jasa yang dilayankan sangat memberi pengaruh pada kepuasan pelanggan. Subjek penelitian ini adalah pelanggan Baker Street Café. Metode penelitian yang digunakan di sini adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik pengambilan sampel, yaitu teknik sampling probabilitas dan metode purposive sampling.

Dan penelitian yang dilakukan oleh (PANTAS H SILABAN, 2019), Pengujian simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Pdt Gereja Resort 1 Banua Niha Kristen Protestan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan warga jemaat. subyek Penelitian ini adalah Jemaat BNKP Resort 1. Data dikumpulkan dengan wawancara, daftar pertanyaan menggunakan skala likert dan terlebih dahulu diuji dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas, pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25.0, dan dianalisis data dengan analisis regresi berganda.

Sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah kualitas pelayanan para pelayan sangat menentukan kepuasan jemaatnya. Kualitas itu terlihat dari keteladanan para pelayan yang menjadi tolak ukur jemaat dalam berbicara dan melakukan hal kebaikan seturut dengan kehendak Allah. Namun kualitas itu bisa menurun jika kehadiran Pendeta tidak maksimal dalam melayani jemaat, dan jemaat merasa Pendeta tidak melakukan apa yang diharapkan oleh jemaat. subjek penelitian ini adalah 5 orang Jemaat GKPS. Metode yang digunakan dalam pemilihan responden penelitian yaitu dengan metode *purposive sampling*.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dua manfaat, yaitu: manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis.

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan. Penelitian ini juga dapat bermanfaat sebagai salah satu sumber informasi bagi peneliti lain yang ingin meneliti lebih lanjut berkaitan dengan topik terkait.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pendeta

Bagi Pendeta, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para Pendeta. Supaya Pendeta GKPS membenahi diri agar pelayanan di setiap jemaat dimana Pendeta ditempatkan berkualitas dan memberi layanan maksimal kepada Jemaat, mengingat kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pertumbuhan iman warga jemaat.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai salah satu sumber informasi dan referensi bagi penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat terus dikembangkan lagi berkaitan dengan topik terkait.

c. Bagi Dunia Akademis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, artinya dapat memperkuat teori-teori untuk merespon penelitian terdahulu serta menambah referensi bagi peneliti lain, yang ingin meneliti tentang Kepuasan Jemaat dan Kualitas Pelayanan Pendeta di setiap gereja. Para Pendeta GKPS, supaya membenahi diri agar pelayanan Pendeta di GKPS berkualitas dan memberi layanan maksimal kepada Jemaat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERPIKIR

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kualitas Pelayanan

2.1.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu bentuk layanan yang memberikan hasil, baik yang berupa kualitas layanan maupun kualitas jasa. Pelayanan (service) merupakan suatu tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan kepada suatu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara layanan yang diharapkan konsumen dengan layanan yang diterima. Menurut (Kotler, Phillip dan Keller, 2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Mereka juga mengatakan kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dalam penyajiannya yang dilakukan oleh setiap perusahaan apalagi lembaga Gereja sangat beragam, tetapi tujuan pada dasarnya sama yakni dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan umat (jemaat). Dengan kata lain kualitas yang diterima oleh setiap warga jemaat dapat dirasakan, karena kualitas tersebut disajikan kepada warga jemaat tergantung dari kualitas yang diterima oleh suatu Gereja. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan Gereja agar dapat bertahan dan memperoleh kepercayaan warga jemaat.

Pelayanan tidak hanya sekedar untuk melayani, tetapi merupakan upaya untuk membangun suatu kerjasama dalam jangka panjang dengan prinsip yang memberi pertumbuhan.

Maka peneliti menyimpulkan Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diterima jemaat sesuai dengan harapan jemaat. Jika membahas tentang pelayanan yang berkualitas, pelayan mengerti keinginan warga jemaat dan mampu memberikan nilai dan kemampuan dimata warga jemaat tentang pelayanan yang berkualitas sehingga menumbuhkan iman pada jemaat yang dilayani oleh pendeta.

2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Parasuraman et al., 2008) Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu :

1. Bukti Fisik (*tangible*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya). Berkenan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan. Berarti dalam memberikan pelayanan, setiap orang yang menginginkan pelayanan dapat merasakan pentingnya bukti fisik yang ditunjukkan oleh pengembang pelayanan, sehingga pelayanan yang diberikan memberikan kepuasan. Bentuk pelayanan bukti fisik biasanya berupa sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia,

teknologi pelayanan yang digunakan, *performance* pemberi pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diberikan dalam menunjukkan prestasi kerja yang dapat diberikan dalam bentuk pelayanan fisik yang dapat dilihat. Indikator dari bukti fisik (*tangibles*) yaitu: Fasilitas, kebersihan, dan penampilan pelayan/pegawai.

2. Keandalan (*reliability*) Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi. Setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pelayan/pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Kaitan dimensi pelayanan *reliability* (keandalan) merupakan suatu yang sangat penting dalam dinamika kerja suatu organisasi. Keandalan merupakan bentuk ciri khas atau karakteristik dari pelayan/pegawai yang memiliki prestasi kerja tinggi. Keandalan dalam pemberian pelayanan dapat terlihat dari pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, keandalan dan terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, keandalan dalam penguasaan bidang kerja sesuai pengalaman kerja yang ditunjukkan dan keandalan menggunakan teknologi kerja. Indikator dari Keandalan (*reliability*) yaitu : kemampuan pelayan, kesiapan pelayan, ketepatan dan kualitas pelayanan.

3. Ketanggapan (*responsiveness*) Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Setiap pelayan/pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Suatu organisasi sangat menyadari pentingnya kualitas layanan daya tanggap atas pelayanan yang diberikan. Setiap orang yang mendapat pelayanan sangat membutuhkan penjelasan atas pelayanan yang diberikan agar pelayanan tersebut jelas dan dimengerti. Untuk mewujudkan dan merealisasikan hal tersebut, maka kualitas layanan daya tanggap mempunyai peranan penting atas pemenuhan berbagai penjelasan dalam kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Apabila pelayanan daya tanggap diberikan dengan baik maka secara langsung pelayanan daya tanggap dianggap berhasil, dan ini menjadi suatu bentuk keberhasilan prestasi kerja. Indikator dari ketanggapan (*responsiveness*) yaitu : pelayan tanggap dan pelayanan cepat.

4. Jaminan (*assurance*) Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pelayan/pegawai suatu perusahaan atau lembaga pelayanan sosial untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan atau warga jemaat kepada perusahaan atau gereja. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Berkenaan dengan

pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pelanggan. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pelayan/pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan atas tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas layanan yang diberikan. Jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh pelayan/pegawai sangat ditentukan oleh kinerja pelayanan, sehingga diyakini bahwa pelayan/pegawai tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. Indikator dari jaminan (*assurance*) yaitu : penyajian pelayanan, penguasaan bentuk pelayanan, penguasaan teknis pelayanan dan sikap pelayan.

5. Empati (*emphaty*) Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan atau warga jemaat dengan berupaya memahami keinginan mereka. Dimana suatu Gereja diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang warga jemaat, memahami kebutuhan warga jemaat secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian seluruh perangkat pelayanan yang nyaman bagi warga jemaat. Menurut perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Empati dalam suatu pelayanan adalah adanya suatu perhatian, keseriusan, simpatik, pengertian dan keterlibatan pihak-pihak yang berkepentingan dengan pelayanan untuk mengembangkan dan melakukan

aktivitas pelayanan sesuai dengan tingkat pengertian dan pemahaman dari masing-masing pihak tersebut. Pihak yang memberi pelayanan harus memiliki empati memahami masalah dari pihak yang ingin dilayani. Berarti empati dalam suatu gereja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas pelayanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pelayan. Indikator dari empati (*emphaty*) yaitu: pelayanan fokus, inisiatif pelayan dan pelayanan tanpa memandang status sosial.

Swan dan Comb (dalam Hapsari et al., 2023), kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi, antara lain:

- a. Dimensi Instrumental : adalah aspek fisik atau berwujud dari suatu layanan.
- b. Dimensi Expressive : berhubungan dengan aspek-aspek tidak berwujud atau aspek-aspek psikologis.

Maka peneliti dapat menyimpulkan Kualitas Pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu : Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*emphaty*).

2.1.3. Faktor-faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Perlu banyak factor dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari factor-faktor tersebut maka menurut (Sinollah & Masruroh, 2019) faktor-faktor tersebut yaitu:

1. Mengidentifikasi Determinan Utama Kualitas Pelayanan
2. Mengelola harapan pelanggan
3. Mengelola bukti kualitas pelayanan

4. Mendidik pelanggan tentang pelayanan
5. Mengembangkan budaya kualitas
6. Menciptakan *automating quality*
7. Menindaklanjuti pelayanan
8. Mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

Menurut (Rangkuti, 2017), agar kualitas pelayanan dapat meningkatkan pelanggan maka kita harus mengetahui:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Hubungan antara berbagai dimensi kualitas pelayanan dengan dimensi kepuasan pelanggan.
3. Mengukur masing-masing kekuatan dimensi tersebut sehingga dapat diketahui dimensi mana yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan.
4. Mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan seperti tangibility, reability, responsiveness, assurance, empathy, pricing, marketing communication, WOM.

Maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan yaitu: mengidentifikasi determinan utama Kualitas Pelayanan, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti kualitas pelayanan, mendidik pelanggan tentang pelayanan, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti pelayanan dan mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan.

2.1.4. Kepuasan Jemaat

Menurut Zeithaml dan Bitner, 2013 (Maramis et al., 2018) kepuasan adalah: Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. (Keller, 2009) menyatakan bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Berbicara mengenai pengertian jemaat tentunya tidak lepas dari pengertian orang percaya. Orang percaya/ Orang Kristen adalah bagian dari tubuh Kristus, yaitu semua dibaptis dalam nama Allah yaitu Roh Kudus; dan setiap yang dibaptis diberi pemahaman yang sama yaitu dari Roh Kudus, yang dari semuanya itu membentuk tubuh Kristus Tuhan. Dari definisi tersebut kita mengetahui bahwa orang percaya adalah bukti dari karya yang diselamatkan oleh Yesus Tuhan orang percaya, yang diterima sebagai sang Penyelamat umat manusia untuk menjadi satu tubuh Bersama dengan Allah itu sendiri. (Ecclesiae & Sianipar, 2019). Selain itu, Andar mengatakan bahwa kata jemaah atau jemaat berasal dari kata Arab jama'ah, yang artinya adalah sekelompok orang yang dikumpulkan Kristus untuk ibadah kepada Allah (Twintarto & Indratno, 2022).

Tujuan dari pelayanan yang paling utama adalah menciptakan situasi yang nyaman, puas akan pelayanan gereja. maka dari itu terciptalah manfaat dari pelayanan tersebut bagi orang percaya. Diantaranya hubungan antara pelayan

gereja dan warga menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pertumbuhan iman dan terciptanya loyalitas warga jemaat pada institusi gereja, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang memberi *image* dan citra positif tentang pelayanan gereja.

Kepuasan terpusat pada situasi dan kondisi positif yang dirasakan oleh jemaat pelayanan dan jasa yang diberikan oleh organisasi atau Gereja. Hal ini merujuk pada keterhubungan antara harapan jemaat dengan pengalaman atas kinerja jasa yang disediakan oleh organisasi atau gereja tersebut. Jika jemaat merasa bahwa produk atau layanan tersebut memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, maka kepuasan konsumen atau jemaat dapat tercapai (Wardhana, 2023). Kepuasan tersebut mencakup sejauh mana harapan jemaat telah terpenuhi atau terlampaui, yang mengarah pada perasaan kesenangan, kebahagiaan, kepuasan, atau kelegaan. Kepuasan itu menyenangkan dan memenuhi tingkat pemenuhan yang diinginkan (Bošnjak, 2014)., yang berarti itu sebagai respons pemenuhan yang dialami oleh pelanggan atau jemaat ketika fitur jasa atau layanan tersebut sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan dari pelanggan/jemaat (Félix, 2015).

Menurut Kotler, 2000 (dalam Youlandha, 2011) kepuasan tersebut merupakan perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh seseorang berdasarkan perbandingan kinerja produk yang diterima dengan harapannya”. Apabila kinerja produk berada dibawah ekspektasi maka konsumen atau jemaat akan merasa sangat puas. Oleh karena itu suatu badan usaha harus berupaya agar kinerja produknya sama atau melebihi ekspektasi konsumen atau jemaat sehingga konsumen atau jemaat akan merasa puas atau sangat puas. Kepuasan tersebut

diukur dengan seberapa besar harapan konsumen atau jemaat tentang jasa dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang actual, perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya (Keller, 2009). Setelah mengkonsumsi produk, konsumen atau jemaat akan merasakan kepuasan atau kekecewaan. Kepuasan akan mendorong konsumen atau jemaat untuk Kembali mengikuti peribadahan. Sebaliknya, jika kecewa, konsumen atau jemaat tidak akan mengikuti peribadahan di hari-hari selanjutnya. Rasa kecewa itu tidak muncul membuktikan bahwa jemaat merasa puas, nyaman, diperhatikan, dipedulikan dengan pelayanan jasa yang dilayankan oleh gereja saat jemaat datang beribadah ke gereja dan kehidupan sosialnya pelayanNya apabila kinerja yang aktual tidak memenuhi harapan pemakai jasa tersebut.

Maka dapat disimpulkan Kepuasan Jemaat adalah perasaan senang dalam bentuk sebuah harapan bagi warga jemaat bahwasanya pelayanan yang diharapkan oleh warga gereja sudah terpenuhi sehingga warga jemaat merasa puas dan akan kembali ke gereja tersebut. Kepuasan warga jemaat ini sangat penting untuk diperhatikan karena dapat mempengaruhi kualitas kesetiann dan perkembangan dari sebuah Gereja.

2.1.5. Faktor- faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Menurut Tjiptono, 2012, Agar mendapatkan puncak kepuasan, sebuah organisasi/Perusahaan harus mengetahui apa saja factor yang mempengaruhi kepuasan jasa dari jemaat/pelanggan tersebut, seperti:

1. Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.
2. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.
3. Promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.
4. Tempat merupakan bagian dan atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.
5. Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.
6. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah. Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan

mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri.

Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

Menurut (Irawan, 2008) beberapa factor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Kualitas produk adalah driver kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas baik.
2. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi.
3. *Service quality* adalah konsep pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *responsiveness*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*.
4. *Emotional factor* adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
5. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang harus diperhatikan dalam mencapai kepuasan Jemaat adalah sebagai berikut: Layanan produk yang baik, Harga, Promosi, Tempat/ Lokasi Pemasaran, Pelayanan karyawan dan Fasilitas.

2.1.6. Indikator Kepuasan

Menurut (Tjiptono, 2012), ada beberapa indikator kepuasan konsumen yaitu sebagai berikut : kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasikan.

1. Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan, meliputi:
 - a. Jasa yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - b. Pelayanan karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan
 - c. Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
2. Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi :
 - a. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan
 - b. Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengkonsumsi produk
 - c. Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
3. Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi :
 - a. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk/jasa yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan

- b. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk/jasa yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai
- c. Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.

(Kotler, 2016) juga menyatakan indikator Kepuasan Konsumen adalah sebagai berikut:

1. Pengalaman, artinya suatu kegiatan yang pernah dilakukan atau dialami sehingga dapat menimbulkan kepuasan.
2. Harapan pelanggan, artinya kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual produk perusahaan.
3. Kebutuhan, artinya kesesuaian antara keperluan atau kebutuhan dengan produk yang tersedia. Bila semua terpenuhi, maka akan timbul kepuasan.

Melalui indikator-indikator diatas maka peneliti memutuskan untuk memakai indikator Kepuasan Jemaat Menurut (Tjiptono, 2012), yaitu kesediaan merekomendasikan, kesediaan minat berkunjung dan kesediaan harapan.

2.1.7. Gereja GKPS

Pada tanggal 02 September 1903, August Theis tiba di Pamatang Raya (pos PI pertama), tanggal inilah dijadikan sebagai tahun berdirinya GKPS. Penginjilan yang dilakukan RMG kurang memberi ruang bagi budaya Simalungun, mereka tidak menguasai bahasa daerah Simalungun, ditambah pula dengan sikap para evangelist suku Toba dari Tapanuli yang menggunakan bahasa Toba dalam mengkomunikasikan Injil, dengan demikian orang Simalungun tidak

mengerti maksud pesan firman Tuhan. Pengkristenan sangat sulit berkembang akibat tidak adanya usaha RMG untuk menjelaskan Injil dengan sarana nilai-nilai budaya Simalungun. Hal itu dibuktikan dengan hadirnya Injil di Simalungun selama 25 tahun, yaitu pada tahun 1928 (1903-1928) hanya 900 orang berhasil dibaptiskan. Melihat situasi ini tergeraklah hati para Kristen pribumi untuk berperan aktif terlibat melaksanakan pekabaran Injil. Ini berawal dari pesta peringatan 25 tahun Injil di Simalungun yang diadakan di Pamatang Raya pada tanggal 3 September 1928. Orang Kristen Simalungun menyadari keadaan gerejanya untuk berbenah diri secara khusus dalam pewartaan Injil kepada etnisnya. Hadirnya gerakan PI Kristen pribumi sejak berdirinya Komite Na Ra Marpodah (1928) di Pamatang Raya, Kongsi Laita (1931) di Sondi Raya dan Parguru Saksi Kristus (1942) di Pamatang Raya merupakan benih menuju kemandirian HKBP Simalungun. Para etnis Kristen Simalungun berusaha menuju kemandirian yang otonom, baik secara daya, administrasi dan teologia. Itu menunjukkan sudah adanya kesadaran akan tugas pekabaran Injil sebagai tanggungjawab mereka. Itu tampak dari kesediaan jemaat secara sukarela memberikan bantuan tenaga dan materi demi keberlangsungan pelayanan gereja. Cikal-bakal kemandirian itu dimulainya ketika pembentukan wadah gerakan PI Kristen Pribumi. Selanjutnya ketika orang Simalungun tidak diperhitungkan dalam badan-badan HKBP dengan diubahnya distrik “Simalungun-Oostkust” menjadi distrik “Sumatera Timur, Aceh dan Dairi” pada tahun 1935, membuat kemarahan bagi etnis Simalungun karena dianggap disepelekan dan tidak mengindahkan identitas mereka. Selanjutnya tendensi menuju kemandirian muncul lagi pada tahun 1952. Hal ini disebabkan janji palsu HKBP terhadap

orang Simalungun. Permasalahannya berawal ketika tujuh orang Simalungun menyelesaikan studinya pada sekolah pendeta di Pamatang Raya. Hal itu dapat tercapai karena setiap jemaat membiayai secara sukarela memenuhi kebutuhan dari tujuh orang sekolah pendeta tersebut selama dua tahun. Sesuai dengan perjanjian dengan HKBP, jika mereka tamat akan ditempatkan di daerah Simalungun (Juandaha Raya Purba dan Martin Lukito Sinaga, 2003).

Dalam buku *Tole! Den TimurLanden Das Evangelium* dituliskan bahwa setelah penabhisman ke tujuh pendeta pada tanggal 28 September 1952 oleh Ephorus J.Sihombing di Pamatang Raya, janji manis HKBP itu diingkari dengan menugaskan empat orang di luar Simalungun dan tiga orang melayani di Simalungun. Atas keputusan ini etnis Simalungun merasa direndahkan. Untuk menanggapi keputusan HKBP tersebut, pada tanggal 5 Oktober 1952 pengurus harian distrik Simalungun yang dipimpin oleh praeses Kerpanus Purba, mengundang anggota synode distrik Simalungun dalam rapat istimewa untuk membicarakan masalah penempatan pendeta itu. Setelah bertukaran pikiran, didapatkan kesimpulan, bahwa HKBP Pearaja tidak senang melihat kemajuan pemberitaan Injil di Simalungun. Maka diambil keputusan bahwa distrik Simalungun harus berdiri, terpisah dari HKBP. Lalu synode distrik Simalungun mengangkat dirinya menjadi synode bolon HKBP Simalungun dan menetapkan pengurus harian (wakil ephorus dan sekretaris Jendral), yaitu J.Wismar Saragih dan A.Wilmar Saragih. Demikianlah usaha-usaha yang diterapkan, meskipun pada awalnya orang Simalungun tidak berkeinginan untuk memisahkan diri dari HKBP, tapi karena sikap HKBP kurang memberi ruang terhadap keberadaan orang Simalungun, maka terjadi usaha membangkitkan identitas orang

Simalungun. Semenjak J. Wismar Saragih terpilih menjadi wakil ephorus HKBP Simalungun selama dua periode (1952-1960), ia banyak memberikan kontribusi pemikiran dalam rangka pematapan organisasi gereja, Persoalan identitas suku dan tugas pewartaan Injil kepada etnis Simalungun menjadi faktor utama akan adanya perjuangan pihak HKBP Simalungun untuk mandiri dari HKBP.

Menurut (Juandaha Raya Purba dan Martin Lukito Sinaga, 2003) Seharusnya gereja itu tampil untuk menjawab pergumulan jemaat, tapi saat itu HKBP menghalang-halangi pembentukan HKBP Simalungun (1952) yang merupakan impian orang Simalungun untuk menjadi gereja yang mandiri. Pihak HKBP membuat peraturan-peraturan yang menyulitkan kemandirian dan pimpinan HKBP Simalungun mendapat tekanan sewaktu dipimpin oleh JWS, meskipun memang ada sebagian pendeta HKBP yang mendukung kemandirian tersebut.

Persoalan tuntutan orang Simalungun menurut HKBP dianggap sebagai perpecahan gereja, padahal orang Simalungun berpikir tujuan utama bukan soal organisasi gereja. Tetapi sebagai suatu jalan mempercepat laju pengkristenan di Simalungun, sehingga mampu mengurus dirinya sendiri. Sikap HKBP setelah terbentuknya HKBP Simalungun (1952) kurang mendukung. Hal itu tampak dari beberapa usulan ke badan zending RMG dan LWF (Lutheran World Federation), agar segala urusan yang berada di Simalungun kembali ke Pearaja. H. Volmer disuruh berhenti sementara dari pelayanannya. Sebenarnya Volmer tidak sepakat dengan HKBP. Tetapi atas suruhan pimpinan, maka ia mengalihkan pelayanannya untuk mengoreksi terjemahan PB yang dikerjakan oleh J. Wismar Saragih. Selanjutnya HKBP juga memintakan kepada LWF, agar Williams yang

bekerja sebagai pimpinan poliklinik di Saribudolok menghentikan pekerjaannya. Akhirnya Williams untuk beberapa bulan harus meninggalkan Simalungun dan ditugaskan melayani di Toba. Salah satu alasan HKBP untuk tidak segera memberikan kemandirian yakni karena masih sedikitnya pendeta dari Simalungun, yang dikuatirkan akan menyimpang dari ajaran HKBP. Meski demikian perjuangan dan desakan orang Simalungun terus digalakkan dengan sikap arief dan bijaksana. Atas desakan tersebut, maka pimpinan HKBP memilih Ds.J. Bos yang menjadi perantara dua belah pihak. Pada tahun 1953 melalui pendekatan-pendekatan yang dilakukan, barulah HKBP mengakui keberadaan HKBP Simalungun walaupun belum mandiri 100%, tapi diberikan wewenang untuk mengurus segala kegiatan dan keuangan gerejanya. Hal itu juga diputuskan pada synode godang HKBP pada tahun 1953.

HKBP mensyahkan Praeadvis Kerksbestur yakni Wakil Ephorus dan Sekretaris Djenderal HKBP Simalungun. Pada periode 1928-1952, kristen pribumi Simalungun sangat antusias dalam penginjilan ke seluruh pelosok Simalungun, pada masa inilah banyak penganut suku Simalungun menjadi pengikut Kristus. Perkembangan selanjutnya pada synode HKBP Simalungun tahun 1961 telah diputuskan agar HKBP Simalungun seutuhnya mandiri. Untuk itu pada tanggal 24-26 Agustus 1961 dibentuk panitia khusus P3- HKBP Simalungun untuk membantu kersbektur mengurus kemandirian. HKBP Simalungun juga mendiskusikan keinginan mereka kepada DGI, RMG dan LWF untuk meminta nasehat-nasehat. Percakapan dengan pihak HKBP tidak membuahkan hasil. HKBP agaknya kurang memberi ruang gerak bagi para pelopor kemandirian HKBP Simalungun. Perjuangan tidak berhenti di situ. Desakan HKBP

Simalungun untuk mandiri 100 % dari HKBP tidak terbelong lagi oleh puncak pimpinan HKBP (saat itu dipimpin oleh Ephorus Justin Sihombing). Akhirnya kerbestur HKBP dengan kerbestur HKBP Simalungun melaksanakan rapat pada tanggal 15 Juni 1962 untuk membahas permasalahan tersebut. Setelah mengadakan dialog, keputusan rapat mengatakan “Ta oloi ma mandjae 100 % HKBP Simalungun” (kita setujuilah HKBP Simalungun mandiri 100%) menjadi GKPS (Gereja Kristen Protestan Simalungun) pada 02 September 1963 (Juandaha Raya Purba dan Martin Lukito Sinaga, 2003).

Per 2024 jumlah jemaat sa- GKPS ada 653 jemaat - Jumlah jiwa sa-GKPS ada 227.608 jiwa. Jumlah resort sa-GKPS ada 157 Resort dan jumlah distrik ada 12 distrik. Pendeta Pertama orang Simalungun adalah Pdt. Jaulung Wismar Saragih. Ephorus pertama GKPS adalah Pdt. Jenus Purba, Sekjend pertama adalah Lesman Purba. Per tahun 2024 yang menjadi Pimpinan Sinode GKPS ialah Pdt. Deddy Fajar Purba sebagai Ephorus dan Pdt. Paul Ulrich Munthe sebagai Sekjed). Struktur tingkatan di GKPS yakni: Pengantar jemaat (Pengantar jemaat) –Resort (Pendeta Resort) – Distrik (Praeses) - Pimpinan Pusat Pimpinan pusat- Kepala departemen (Pelayanan, administrasi, Diaconia, Persekutuan. Litbang) – Prases- Pendeta Resort (Vikar pendeta, Penginjil) (Pimpinan Sinode GKPS, 2025).

Adapun Visi GKPS menuju 2030 ialah: Menjadi Gereja Pembawa Berkah dan Kepedulian (*Gabe Gareja Siboa Pasu-pasu Janah Sari*). Dan Misi nya ialah (Pimpinan Sinode GKPS, 2025):

1. Mengembangkan dan memperdalam spritualitas yang berpusat kepada Allah.

2. Melaksanakan Persekutuan, Kesaksian dan Pelayanan secara benar berdasarkan Alkitab.
3. Membangun kesetiakawanan, kepedulian sosial dan ekonomi berbasiskan Injil.
4. Meningkatkan kecintaan semangat gotong royong di kalangan jemaat dan Masyarakat (*haroon bolon, sapangambe manoktok hitei*).
5. Menumbuhkembangkan cinta kasih kepada sesama dan keutuhan ciptaan.

2.1.8. Pendeta GKPS

GKPS sebagai salah satu gereja suku yang ada di Indonesia yang dipanggil oleh Tuhan untuk menjadi partner kerjanya di dalam dunia. Dalam merealisasikan Kerajaan Allah di dunia, tidak terlepas dari tri tugas panggilan gereja. Dalam hal ini juga diterangkan bahwa GKPS dalam melaksanakan pelayanannya selalu berorientasi kepada arti Injil sebagai berita keselamatan bagi seluruh ciptaan Allah. Injil sebagai berita kesukaan adalah: mencakup kepada pembaharuan seluruh aspek hidup, kebebasan, keadilan, kebenaran dan kesejahteraan hidup. Sehingga dengan sendirinya pelayanan yang dilakukan di masyarakat dan warganya dapat menerima pembebasan dan pembaharuan hidup.

Pelayanan berasal dari istilah Yunani diakoneo, yang berarti "melayani" atau douleuo, yang berarti "melayani sebagai budak (Sentikhe Tumanggor, et. al., 2022)." Di dalam Perjanjian Baru, pelayanan adalah bagian dari ibadah seseorang kepada Allah dan kepada sesamanya dalam nama Allah. Yesus memberi teladan bagi pelayanan Kristen - Ia datang, bukan untuk dilayani, melainkan untuk

melayani (baca Matius 20:28; Markus 10:45; Yohanes 13:1-17). Pelayanan adalah panggilan dan pengutusan setiap warga untuk berperanserta dalam misi Allah denganewartakan kabar baik tentang keselamatan Allah kepada dunia melalui pelayanan pengasih, upaya pengembangan dan pemberdayaan masyarakat, peningkatan pendidikan dan kesehatan, pelestarian lingkungan hidup, tindakan keadilan, perdamaian, dan keutuhan ciptaan. Dalam Tata Gereja dan Peraturan-peraturan GKPS, pelayan-pelayan di GKPS adalah mereka yang terpanggil menjadi Pendeta. Syarat menjadi seorang Pendeta:

1. Telah menjadi warga Sidi.
2. Lulusan perguruan tinggi teologi yang S-1 nya diakui oleh GKPS.
3. Telah menjalani masa pelayanan sebagai vicar pendeta di jemaat minimal 3 tahun dan maksimal 5 tahun.
4. Berumur maksimal 30 tahun jika pendidikannya pada jenjang S-1, atau berumur maksimal 32 tahun jika pendidikannya jenjang S-2, atau berumur maksimal 35 tahun jika jenjang pendidikannya S-3.

Majelis GKPS memberikan izin kepada Pimpinan sinode GKPS untuk melakukan penasbihan dan penerimaan pendeta. Pendeta akan memasuki masa Emeritus/ pensiun jika sudah berumur 60 tahun, maka pendeta tersebut tidak dapat menjalankan tugas pelayanannya sebagai pendeta, pendeta yang sudah pensiun dibebastugaskan dari keanggotaannya di majelis jemaat.

Adapun tugas umum para pelayan di GKPS pada Bab 31 Pasal 94 Tentang Pendeta GKPS adalah (Pimpinan Sinode GKPS, 2022):

- a. Memberitakan Firman Tuhan.

- b. Berdoa untuk dan bersama warga
- c. Memotivasi dan mendorong warga agar setia berpartisipasi dalam kebaktian, perayaan Sakramen dan persekutuan-persekutuan lain.
- d. Melakukan pelayanan pengembalaan umum.
- e. Melaksanakan pelayanan pengembalaan khusus untuk siasat gerejawi.
- f. Melayani dalam kebaktian-kebaktian.
- g. Membina dan memberdayakan warga untuk menjadi pelaksana misi gereja secara mandiri, dewasa dan bertanggungjawab.
- h. Membina warga untuk berperan serta secara aktif dalam gerakan oikumenis.
- i. Membina warga menjadi warga negara yang bertanggungjawab.
- j. Meningkatkan kesadaran warga untuk memberikan persembahan sebagai wujud ucapan syukur mereka.
- k. Membina kemandirian jemaat dalam bidang keuangan serta mengelola harta milik di jemaat.
- l. Melaksanakan pelayanan kepemimpinan pelayan-sahabat.
- m. Mengelola organisasi gereja secara efisien dan efektif.
- n. Menjaga ajaran gereja.

Adapun Kriteria para pelayan di GKPS pada Bab 31 Pasal 95 Tentang Pendeta GKPS adalah (Pimpinan Sinode GKPS, 2022):

- a. Hidup menurut firman Tuhan secara penuh
- b. Memahami dan menghayati panggilan Allah yang diterimanya sebagai pendeta.

- c. Berkomitmen melaksanakan tugas-tugas pendeta dengan segenap hati, setia dan bersuka cita.
- d. Berkomitmen mewujudkan nilai-nilai Kristiani dalam kehidupannya.
- e. Bersedia menjadi pemimpin, sahabat, gembala, pengajar, dan teladan
- f. Bersedia terus-menerus meningkatkan kemampuan-kemampuan melayani dan memimpin antara lain: Sermon *parhorja*, kursus *parhorja*, dan Penelaahan Alkitab.

Pelayanan gereja bertujuan untuk memanifestasikan iman orang percaya untuk menyatakan kasih Kristus dalam tindakan menolong dan saling membantu antar sesama anggota gereja dan sesama manusia. Dalam buku *Theologia Praktika I* mencoba membuat ilustrasi dari pelayanan itu dengan contoh-contoh yang berikut (J. L. CH Abineno, 1968):

1. Pelayanan itu harus dijalankan dalam *oikos* orang-orang yang gereja layani. Bukan mereka yang harus bermigrasi ke dalam gereja, tapi sebaliknya, gereja yang harus ke luar dan pergi melayani mereka di tempat mereka yaitu dimana mereka hidup dan bekerja, seperti yang dibuat oleh Tuhan Yesus. Untuk dapat berkata-kata dengan orang berdosa dan pemungut-pemungut cukai, Kristus telah masuk kedalam lingkungan hidup mereka.
2. Pelayanan itu juga jangan hanya diberi dalam bentuk kesaksian saja, tetapi juga dalam bentuk perbuatan. Tanpa perbuatan yang konkrit sebagai demonstrasi solidaritas dengan dunia kesaksian gereja akan dianggap sebagai propaganda agama. Itulah yang Boenhoefer

maksudkan “*Fursein*” untuk dunia: hidup, berdoa, menderita menggantikan dunia.

3. Pelayanan itu harus disampaikan dengan alat-alat yang relevan, yang dapat mengkomunikasikan isi (Shalom) pelayanan gereja.

Selain dari bentuk pelayanan itu gereja terpanggil untuk bersama-sama dengan badan-badan duniawi di berbagai bidang. Kristus adalah raja dunia, bukan hanya sebagai Tuhan gereja saja. Roh tuhan bekerja bukannya hanya atas gereja saja, namun Roh Tuhan hadir dan bekerja di dalam dan diluar dunia. Maka di dalam Kristus alam semesta diperbaharui. Sehingga pelayanan tetap harus dilaksanakan untuk warga Gereja.

2.1.9. Hak dan Kewajiban Pendeta GKPS

Yang menjadi hak dari pendeta GKPS selaku pegawai di GKPS yaitu (Pimpinan Sinode GKPS, 2021):

1. Setiap pegawai GKPS berhak atas gaji dan tunjangan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan untuk itu.
2. Setiap pegawai GKPS berhak atas jaminan kesehatan dan ketenagakerjaan sesuai dengan yang diaturkan oleh Pemerintah.
3. Setiap Pegawai GKPS memiliki kesempatan yang sama untuk mendapat Pendidikan dan/atau pelatihan, melalui proses seleksi yang profesional dan transparan yang diselenggarakan oleh Tim yang dibentuk oleh Pimpinan Sinode.

4. Setiap pegawai GKPS berhak mendapatkan penghargaan dari Pimpinan Sinode atas dedikasi dan pekerjaannya yang dianggap memberikan dampak positif pada perkembangan GKPS.

Dalam penggajian Pendeta GKPS juga mempunyai hak sebagai pegawai di GKPS yaitu (Pimpinan Sinode GKPS, 2021):

1. Pegawai GKPS menerima gaji pokok bulanan sesuai dengan ketentuan yang penetapannya ditentukan oleh Pimpinan Sinode setelah mendapat persetujuan dari Majelis Sinode.
2. Gaji pokok seperti yang tertulis pada ayat 1 (satu) pasal ini ditetapkan dengan mengacu kepada golongan, ruang, dan lajur skala gaji pokok, yang ketentuannya:
 - a. Golongan/ruang gaji pokok didasarkan pada fungsi tugas untuk mana ia diangkat, serta didasarkan pada kualifikasi pendidikan yang dipersyaratkan untuk jabatan yang diembannya.
 - b. Lajur Masa Kerja Golongan (MKG) didasarkan pada perhitungan yang diatur dalam skala gaji pokok GKPS.
 - c. Persyaratan untuk memperoleh gaji pokok menurut golongan/ruang tertentu didasarkan pada skala gaji pokok GKPS.
3. Calon pegawai GKPS, yaitu Vikar Pendeta, Vikar Penginjil, dan calon Pegawai Teknis Tetap, memperoleh gaji pokok 80% dari gaji pokok yang akan diterimanya saat pengangkatan, ditambah dengan tunjangan lainnya.

Selain itu sebagai Pendeta GKPS selaku pegawai di GKPS, Pendeta juga mendapatkan tunjangan sebagai berikut (Pimpinan Sinode GKPS, 2021):

1. Selain gaji pokok, kepada pegawai GKPS juga diberikan tunjangan bulanan, yaitu:
 - a. Tanggungan pangan.
 - b. Tanggungan istri/suami.
 - c. Tanggungan anak hingga batas usia 25 tahun / menikah /atau sudah bekerja.
 - d. Tanggungan jabatan.
 - e. Tanggungan pelayanan (bagi pegawai fungsional).
2. Selain gaji pokok dan tunjangan bulanan, kepada pegawai GKPS diberikan tunjangan tahunan ketika keadaan keuangan umum GKPS memungkinkan untuk itu, yaitu:
 - a. Tanggungan pakaian.
 - b. Tanggungan buku.
 - c. Tanggungan hari Natal.
 - d. Tanggungan pendidikan anak yang sedang menjalani perkuliahan program Diploma atau Sarjana (dilampirkan dengan surat perkuliahan).
 - e. Tanggungan Pelayanan Daerah Khusus.

3. Selain gaji pokok, tunjangan bulanan, dan tunjangan tahunan, kepada pegawai GKPS dapat diberikan gaji ke-13 (tiga belas), apabila keadaan keuangan umum GKPS memungkinkan untuk itu.
4. Tanggungan jabatan pegawai GKPS sebagai:
 - a. Ephorus.
 - b. Sekretaris Jenderal.
 - c. Ketua Majelis Pendeta.
 - d. Ketua Majelis Penginjil.
 - e. Kepala Departemen.
 - f. Kepala Biro.
 - g. Praeses.
 - h. Pendeta Resort.
 - i. Kepala Bidang.
 - j. Kepala Bagian.
 - k. Direktur/Kepala/Koordinator Unit Pelayanan.
5. Pegawai GKPS dari unsur tenaga fungsional yang tidak menduduki jabatan seperti disebutkan di atas, kepadanya diberikan tunjangan fungsional.
6. Di samping gaji pokok dan tunjangan seperti yang disebutkan dalam pasal ini, pegawai GKPS berhak atas bantuan, yaitu:

- a. Transportasi penugasan.
 - b. Perpindahan (mutasi).
 - c. Kedukaan.
7. Selain tunjangan bulanan yang disebutkan pada pasal 11 ayat 1 (satu), pegawai fungsional yang ditempatkan di resort atau distrik menerima tunjangan pastoral dari resort atau distrik dimana ia ditempatkan, yang jumlahnya disesuaikan dengan konteks kegiatan pastoral masing-masing.
 8. Bantuan kedukaan diberikan kepada:
 - a. Ahli waris, apabila pegawai yang meninggal dunia.
 - b. Pegawai, apabila anggota keluarga langsung (istri/suami/anak) yang meninggal dunia.
 - c. Pegawai yang tidak memiliki keluarga inti, maka bantuan kedukaan diberikan kepada keluarga terdekat, sesuai dengan hukum yang berlaku.
 9. Bagi Pimpinan Sinode yang mengakhiri masa pelayanan diberikan tunjangan pengabdian sebesar 3 (tiga) bulan gaji dengan perhitungan gaji terakhir tanpa tunjangan jabatan.
 10. Kepada pegawai GKPS yang memperoleh tunjangan jabatan Ephorus, Sekretaris Jenderal, Ketua Majelis Pendeta, dan Ketua Majelis Penginjil, jika karena ketentuan periodisasi yang bersangkutan tidak terpilih kembali dan/atau tidak terpilih untuk jabatan yang

memperoleh tunjangan jabatan yang lebih besar, maka tunjangan jabatan yang bersangkutan mendapat pengurangan sebesar 25% dari tunjangan jabatan sebelumnya, dengan ketentuan setiap pegawai GKPS hanya berhak untuk mendapatkan 1 (satu) jenis tunjangan jabatan.

11. Pegawai GKPS yang telah bekerja selama 10 (sepuluh) tahun tanpa terputus, kepadanya diberikan tunjangan cuti besar, yang jumlahnya sebesar 1 (satu) bulan gaji.
12. Pegawai GKPS yang telah bekerja selama 20 (dua puluh) tahun tanpa terputus, kepadanya diberikan tunjangan perumahan, yang jumlahnya sebesar 3 (tiga) bulan gaji.
13. Tunjangan diterima sesuai dengan pasal yang disepakati oleh Pimpinan Sinode dan disetujui oleh Majelis GKPS.

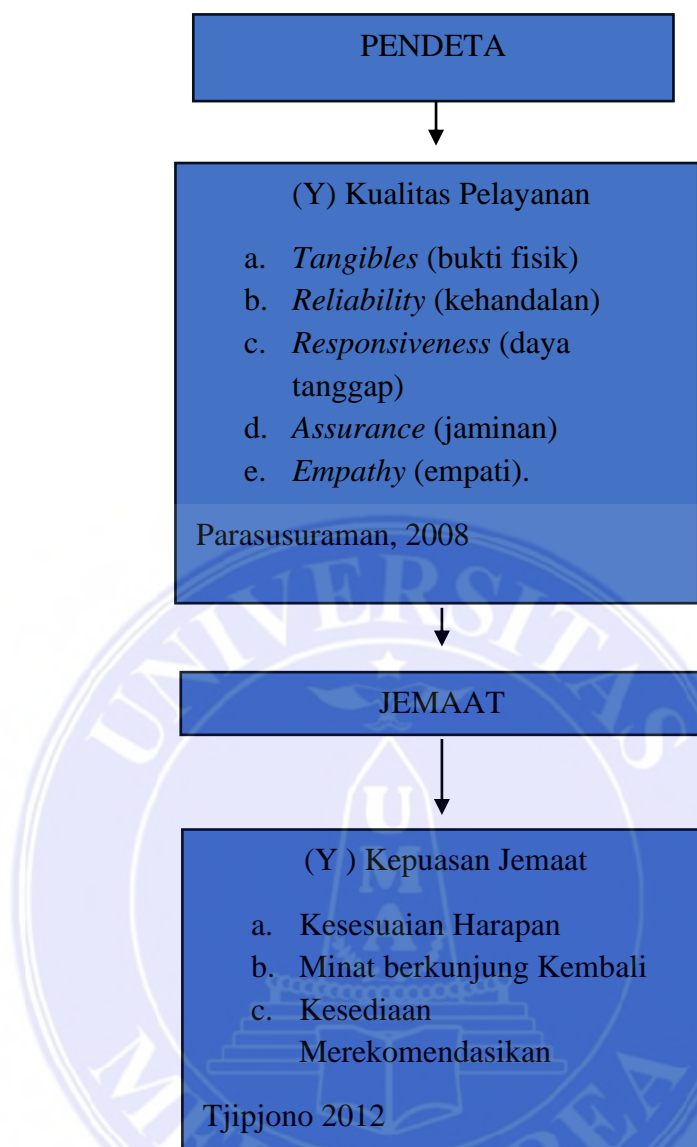
Yang menjadi kewajiban dari Pendeta GKPS selaku pegawai di GKPS yaitu (Pimpinan Sinode GKPS, 2021):

1. Setiap pegawai GKPS berkewajiban untuk mengetahui, memahami, dan melaksanakan dengan baik peraturan-peraturan yang berlaku di GKPS demi menyampaikan firman Tuhan tentang jalan kebenaran dan hidup kepada dunia.
2. Setiap pegawai GKPS berkewajiban menjalankan tugas pelayanan dan kepegawaian sesuai dengan pasal yang disetujui oleh Pimpinan Sinode GKPS.

3. Pegawai GKPS wajib meningkatkan kinerja dan pengetahuannya.
4. Setiap Pendeta dan Penginjil GKPS harus mengikuti peraturan GKPS menjangkan cuti studi lanjut untuk meningkatkan skill/ kemampuan, pengetahuan satu kali dalam masa 7 tahun sesuai dengan keputusan hasil yang disetujui oleh Pimpinan Sinode GKPS.

2.2. Kerangka Berpikir

Gereja yang mau dan ingin gerejanya tetap berkelanjutan secara terus menerus, harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi warga gereja. kepuasan warga gereja tersebut merupakan analogi dari realita yang terjadi dan dirasakan oleh jemaat sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh warga jemaat. Apabila pelayanan jasa yang dirasakan warga jemaat melebihi dari apa yang diharapkan dan diinginkan, berarti warga jemaat telah terpenuhi kepuasannya. Jika warga jemaat telah merasa puas dengan layanan yang dilayangkan oleh pendeta, maka biasanya warga gereja akan terus mengikuti kegiatan gereja atau merekomendasikan kepada pihak lain akan kegiatan gereja tersebut.



Gambar 1.1. Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. (Poerwandari, 2017) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif bersifat alamiah, yang berarti peneliti tidak berusaha untuk memanipulasi *setting* penelitian, melainkan melakukan studi terhadap suatu fenomena dalam situasi dimana fenomena tersebut ada. Hal senada juga dengan (Perreault, 2006) Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggali informasi secara dalam dan terbuka pada berbagai tanggapan. Penelitian ini mencoba untuk orang untuk mengemukakan berbagai pikiran mereka tentang suatu topik tanpa memberikan banyak pedoman atau arahan pada mereka.

(Creswell, 2021) mengemukakan ada beberapa ciri umum penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan pada lingkungan alamiah dimana peneliti sebagai instrumen penting dalam mengumpulkan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, mengamati perilaku dan mewawancarai partisipan. Peneliti menggunakan pemikiran yang kompleks melalui logika induktif dan deduktif yaitu menggunakan keterampilan-keterampilan berfikir kompleks di sepanjang proses penelitiannya. Sepanjang proses penelitian kualitatif, para peneliti menjaga fokusnya pada bagaimana mempelajari pemaknaan dari partisipan terhadap permasalahan atau isu tertentu, bukan pemaknaan yang dibawa oleh peneliti ke dalam penelitian tersebut atau yang

dibawa oleh penulis lain. Pembahasan holistik yaitu peneliti mencoba mengembangkan gambaran lengkap tentang permasalahan.

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan multi strategi yang bersifat interaktif seperti, observasi langsung, observasi partisipatif, wawancara mendalam, dokumen-dokumen, teknik pelengkap seperti foto, rekaman, dan lain-lain. Strategi penelitian bersifat fleksibel, menggunakan kombinasi berbagai teknik untuk mendapatkan data yang valid (Sukmadinata, 2005). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif, dimana penelitian kualitatif disajikan dalam bentuk kata-kata dalam hal ini kata-kata partisipan atau gambar ketimbang angka. Penelitian kualitatif menekan pada persepsi dan pengalaman partisipan, serta cara mereka memaknai hidup. Maka dari itu, penelitian ini berusaha memahami, tidak hanya satu, tetapi banyak realitas (Creswell, 2021).

(Moleong, 2021) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurutnya penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan mendeskripsikannya dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. mengemukakan tujuan penting penelitian Kualitatif adalah diperolehnya pemahaman menyeluruh dan utuh tentang fenomena yang diteliti sebagai suatu sistem yang kompleks, dan bahwa

yang menyeluruh tersebut lebih besar dan lebih bermakna daripada penjumlahan bagian-bagian.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian ini dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) terhadap responden, dimana peneliti merupakan instrumen penting dalam mengumpulkan data. Melalui penelitian ini diharapkan peneliti juga dapat memperoleh pemahaman secara holistik (utuh) dan menyeluruh terhadap fenomena yang dialami oleh responden secara deskriptif sehingga dapat melihat permasalahan dengan lebih mendalam karena turut mempertimbangkan dinamika, perspektif, alasan, dan faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi responden penelitian. Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengungkapkan suatu fenomena secara deskriptif dan mendalam berdasarkan hasil analisis subjektif peneliti.

Van Manen (Creswell, 2014) mengemukakan bahwa pendekatan fenomenologi mendeskripsikan pemaknaan umum dari sejumlah individu terhadap berbagai pengalaman hidup mereka terkait dengan konsep atau fenomena. Fokus dari pendekatan fenomenologi yaitu mendeskripsikan apa yang sama atau umum dari semua partisipan ketika mereka mengalami fenomena. Tujuan dari fenomenologi adalah untuk mereduksi atau melihat reaksi pengalaman individu dari fenomena menjadi deskripsi tentang esensi atau intisari secara universal atau keseluruhan atau umum. Kemudian untuk tujuan ini, para peneliti kualitatif mengidentifikasi fenomena atau objek dari berbagai pengalaman manusia. Dalam proses penelitian peneliti bercermin pada tema-tema inti dari pengalaman hidup, mendeskripsikan tentang fenomena, memelihara hubungan

yang kuat dengan topik penelitian dan menyeimbangkan bagian-bagian dari tulisan terhadap keseluruhannya.

Hal senada juga dikemukakan oleh Moustakes (dalam Creswell, 2014) pengalaman manusia dapat berupa fenomena, kemudian peneliti mengumpulkan data dari individu yang telah mengalami fenomena tersebut, dan mengembangkan deskripsi gabungan tentang esensi dari pengalaman tersebut. Deskripsi ini terdiri dari “apa” yang mereka alami dan “bagaimana” mereka mengalaminya.

Strategi atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Fenomenologi dimana peneliti mendeskripsikan pengalaman kehidupan manusia tentang suatu fenomena tertentu seperti yang dijelaskan oleh para partisipan. Deskripsi ini berujung pada inti sari pengalaman beberapa individu yang telah mengalami semua fenomena tersebut. Tujuan dari fenomenologi adalah untuk mengetahui Kepuasan Jemaat dan Kualitas Pelayanan Pendeta di GKPS.

3.2. Fokus Penelitian

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan suatu fokus. Pernyataan Spradley (dalam Sugiyono, 2019), menyatakan bahwa fokus penelitian merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dalam situasi sosial. Mengingat pentingnya fokus penelitian, maka peneliti menjadikan fokus penelitian ini adalah :

1. Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diterima jemaat sesuai dengan harapan mereka.
2. Kepuasan Jemaat adalah perasaan senang dalam bentuk sebuah harapan bagi warga jemaat bahwasanya pelayanan yang diharapkan oleh warga gereja

sudah terpenuhi sehingga warga jemaat merasa puas dan akan kembali ke gereja tersebut.

3. Gereja GKPS adalah gereja kesukuan suku Simalungun yang ada di Indonesia, berkantor sinode di kota Pematang Siantar, yang dipanggil oleh Tuhan untuk menjadi perpanjangan tangan Tuhan dalam memebitakan di dunia.
4. Jemaat GKPS adalah orang-orang Percaya kepada Tuhan Yesus yang beribadah di gereja GKPS.

3.3. Subjek Penelitian

Metode yang digunakan dalam pemilihan responden penelitian yaitu dengan metode *purposive sampling*. Metode *purposive sampling* ini digunakan karena responden sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu yaitu responden merupakan orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang peneliti harapkan dan responden sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2019). Jumlah responden dalam penelitian ini adalah 5 orang. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

1. Jemaat GKPS Siantar Beringin Permai.
2. Aktif mengikuti peribadahan (Mengikuti *Partonggoan*/ Jam Doa dan Ibadah Minggu minimal 3 kali dalam 1 Bulan)
3. Berusia 20 tahun ke atas.

Pra penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 30 Januari – 5 Februari 2025, yang disesuaikan dengan tempat tinggal responden dimana peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini disesuaikan dengan keinginan responden agar responden penelitian merasa nyaman.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Suatu penelitian memerlukan penggunaan metode sebagai langkah atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data sebagai cara strategis dalam memperoleh data atau informasi yang lengkap. Peneliti adalah ujung tombak sebagai pengumpul data (instrumen). Peneliti terjun secara langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan sejumlah informasi yang dibutuhkan (Mohammad Nazir, 2003). Adapun metode atau Teknik yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap responden dimana sehari-hari mereka berada dan biasa melakukan aktivitasnya. Pemanfaatan teknologi informasi menjadi ujung tombak kegiatan observasi yang dilaksanakan, seperti pemanfaatan kamera dan *handphone*.

Adapun Observasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Observasi Kualitatif (*Qualitative Observation*) dimana peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas responden di lokasi penelitian dan jenis observasi ini adalah observasi non Partisipan. Pada penelitian ini peneliti

menggunakan observasi Terstruktur dan Semi-Terstruktur, peneliti merekam atau mencatat baik dengan cara terstruktur maupun semistruktur mengenai aktivitas-aktivitas di lokasi penelitian. Peneliti juga terlibat dalam peran-peran yang beragam, mulai dari sebagai non-partisipan hingga partisipan utuh. Partisipan utuh yaitu peneliti menyembunyikan perannya sebagai observer. Observasi ini bersifat *open-ended* dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum kepada responden yang memungkinkan responden bebas memberikan pandangan-pandangan mereka (Creswell, 2021).

2. Wawancara

Menurut Banister wawancara adalah percakapan dan tanya jawab yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Wawancara kualitatif dilakukan bila peneliti bermaksud untuk memperoleh pengetahuan tentang makna-makna subjektif yang dipahami individu berkenaan dengan topik yang diteliti, dan bermaksud melakukan eksplorasi terhadap isu tersebut (Poerwandari, 2017).

Estern mengemukakan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam satu topik tertentu (Sugiyono, 2019).

Adapun penelitian ini menggunakan wawancara langsung yaitu peneliti berhadapan langsung dengan informan dengan mengajukan beberapa pertanyaan. Metode wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana peneliti menetapkan sendiri masalah dan menggunakan pedoman pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Tujuan wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak

wawancara diminta pendapat dan ide terkait permasalahan. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Cara pencatatan data awalnya bersifat umum, lama kelamaan diarahkan kepada hal-hal yang makin khusus. Pedoman wawancara yang telah dibuat digunakan secara fleksibel mengingat tingkat kebosanan informan pada saat wawancara berlangsung (Sugiyono, 2019). Wawancara ini dilakukan melalui kunjungan langsung ke tempat tinggal responden. Hal ini dilakukan dengan tujuan sebagai cara peneliti untuk menjalin rapport yang baik dengan responden. Dalam proses wawancara ini didokumentasikan dalam bentuk catatan tertulis dan audio visual, peneliti dapat merekam jawaban-jawaban dari responden selama wawancara berlangsung, hal ini dilakukan untuk mengingatkan kebernilaian dari data yang diperoleh (Creswell, 2021).

3.5. Prosedur Penelitian

Dalam (Basrowi dan Suwandi, 2008) dalam melakukan suatu penelitian peneliti memerlukan prosedur penelitian atau tahapan yang dijalani, sehingga penelitian dapat dilaksanakan sebaik mungkin serta menciptakan rasa nyaman selama proses penelitian berlangsung.

a. Tahap Persiapan Penelitian

- 1) Pada tahap ini peneliti menentukan fokus penelitian dalam Kepuasan Jemaat dan Kulaitas Pelayanan Pelayan dengan melakukan survei awal di GKPS Siantar Beringin Permai.

- 2) Mengumpulkan informasi penting mengenai Kepuasan Jemaat sebagai informasi dasar yang akan dikembangkan sesuai fokus dan paradigma penelitian.
- 3) Menyiapkan pedoman wawancara dan menyusun butir-butir pertanyaan yang akan menggali lebih lanjut mengenai dimensi yang berkaitan dengan Kepuasan Jemaat.
- 4) Persiapan untuk pengumpulan data, mengumpulkan informasi tentang calon responden dan informan penelitian. Setelah itu peneliti menghubungi calon responden untuk menjelaskan tentang penelitian yang dilakukan dan menanyakan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
- 5) Melakukan pendekatan awal dan membangun komunikasi kepada pihak-pihak terkait di GKPS Siantar Beringin Permai.
- 6) Menyusun jadwal pelaksanaan penelitian.
- 7) Mengurus perizinan/koordinasi dengan Jemaat GKPS Siantar Beringin Permai dan memberitahukan jadwal pelaksanaan penelitian serta mengajukan surat izin penelitian dari Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.

b. Tahap pelaksanaan penelitian

Setelah tahap persiapan penelitian dilakukan, selanjutnya peneliti memasuki tahap pelaksanaan penelitian yang dimulai dengan beberapa kegiatan sebagai berikut:

1) Mengkonfirmasi ulang waktu dan tempat pengumpulan data

Sebelum observasi dan wawancara dilaksanakan, peneliti memastikan waktu dan tempat pelaksanaan penelitian yang sebelumnya sudah disepakati bersama responden.

2) Melakukan pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang telah disusun. Saat wawancara berlangsung, peneliti melakukan observasi terhadap responden. Sebelum melakukan wawancara dan observasi, peneliti meminta responden untuk menanda tangani *informed consent* yaitu lembar persetujuan ikut serta dalam penelitian, yang menyatakan bahwa responden mengerti tujuan observasi dan wawancara, bersedia menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti, mempunyai hak untuk mengundurkan diri dari penelitian, serta memahami bahwa hasil observasi dan wawancara adalah rahasia dan hanya untuk kepentingan peneliti.

3) Memindahkan hasil rekaman observasi dan wawancara

Semua data yang diperoleh pada saat wawancara direkam dalam *handphone* dengan persetujuan responden sebelumnya. Hasil rekaman ini kemudian akan di transkrip secara verbatim untuk dianalisis. Peneliti melakukan coding yaitu membubuhkan kode-kode pada materi diperoleh. *Coding* dilakukan dengan maksud untuk mengorganisasikan dan mensistematiskan data secara lengkap dan detail sehingga data dapat memperlihatkan gambaran tentang fenomena yang akan diteliti.

4) Melakukan analisis data

Verbatim wawancara ditelaah dan dipilih untuk mendapatkan hasil yang relevan dengan tujuan penelitian lalu diberi kode-kode.

5) Menarik kesimpulan, membuat diskusi dan saran

Peneliti menarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan. Kemudian peneliti menuliskan diskusi terhadap kesimpulan dan seluruh hasil penelitian. Dengan memperlihatkan hasil penelitian, kesimpulan dan diskusi peneliti mengajukan saran.

3.6 Keabsahan Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2019) uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi empat tahap yaitu:

1. Uji *Kredibilitas*

Uji *kredibilitas* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check* (proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data). Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh responden atau informan.

2. Pengujian *Transferability*

Transferability ini merupakan validitas eksternal. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke

populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan hingga hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Oleh sebab itu, agar orang lain dapat memahami hasil penelitian tersebut, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya.

3. Pengujian *Dependability*

Dalam penelitian kualitatif *dependability* disebut dengan reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulang atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti perlu diuji *dependabilitynya*. Jika proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak reliabel atau tidak dependable. Untuk itu dalam penelitian kualitatif uji *dependability*, dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah atau fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.

4. Pengujian *Confirmability*

Penelitian kualitatif ini sifatnya subjektif, oleh sebab itu agar dapat menjadi obyektif, maka diperoleh uji obyektifitas atau yang disebut uji *confirmability*. Pengujian *confirmability* hampir sama dengan uji *dependability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses penelitian. Bila hasil penelitian

merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji *kredibilitas* data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi sumber dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan langkah yang penting diperhatikan dalam proses penelitian. Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan deskripsi wawancara, catatan lapangan. pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diperoleh. Bila jawaban yang diperoleh dari responden setelah dianalisis masih dirasa kurang memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahapan tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. (Matthew B. Miles & Saldaña, 2023) mengemukakan bahwa teknik dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang diperoleh sudah jenuh. Ada tiga teknik dalam analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini, yaitu:

1) Reduksi data

Pada tahap ini data yang terkumpul akan diproses, diseleksi, di klarifikasi, dan disederhanakan sesuai dengan permasalahan dalam penelitian dan data yang tidak ada kaitannya dengan permasalahan direduksi atau dipindahkan. Reduksi

data yang diperoleh peneliti ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data yang lebih akurat sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan. Dari reduksi data diperoleh data yang berhubungan dengan jemaat GKPS.

2) Display data atau Penyajian data

Pada tahap ini, penyajian data dilakukan peneliti dengan cara menyajikan dalam bentuk deskripsi atau uraian singkat, bagan, matriks untuk memudahkan peneliti menarik kesimpulan. Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi yang kompleks ke dalam suatu bentuk yang sistematis, sehingga menjadi lebih sederhana dan selektif serta dapat dipahami maknanya.

3) Verifikasi

Tahap ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dan verifikasi yang bertujuan memberikan kesimpulan terhadap hasil penafsiran dan evaluasi data yang diperoleh. Kegiatan ini mencakup pemberian makna data serta pemberian penjelasan dan menyajikan jawaban terhadap masalah yang diajukan.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik Kesimpulan berdasarkan dimensi Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat ialah: Bukti Fisik (*tangible*), Keandalan (*reliability*), Ketanggapan (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*) dan Empati (*emphaty*).

1. Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS

Pada dimensi Bukti Fisik ini hanya dinilai baik oleh responden 1 dan 5 karena fasilitas gereja mendukung peribadahan. Responden 2 dan 3 mengatakan cukup baik. Namun responden 4 menilai kurang baik karena ada beberapa fasilitas gereja yang kotor seperti toilet. Pada dimensi Jaminan ini hanya dinilai baik oleh responden 1,2 dan 3 karena pengetahuan yang disampaikan pendeta berkualitas, mudah dipahami dan dimengerti. Namun kurang baik menurut responden 4 dan 5 karena pendeta kurang menyaring kata-kata yang ingin disampaikan yang terkadang menyinggung jemaat apalagi menyangkit pekerjaan. Namun responden 1,2,3,4 dan 5 menilai baik dalam berpakaian dan bertutur kata. Pada dimensi Keandalan ini hanya dinilai baik oleh responden 1,2,3 dan 4 karena selalau tepat waktu dalam beribadah, merencanakan program dengan baik, mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat juga tertata dengan baik. Namun berbeda dengan responden 5 mengatakan kurang baik dalam menentukan program karena program yang dilaksanakan kadang tidak berdampak pada jemaat keseluruhan. Disisi lain responden 1,2,3,4 dan 5 menilai pendeta kurang baik dalam mengelola

keuangan. Pada dimensi Ketanggapan ini hanya dinilai baik oleh responden 1 dan 5 saat menghadapi konflik mampu menjadi penengah, namun responden 2,3 dan 4 menilai kurang baik, karena solusi yang disampaikan tidak menjadi jalan keluar serta sulit dalam menentukan keputusan. Responden 1,2 dan 5 menilai baik saat pendeta menyampaikan informasi. Pada dimensi Empati ini hanya dinilai kurang baik oleh responden 1,2,3,4 dan 5 karena pelayanan berfokus pada imbalan, pendeta kurang ramah, memilih dalam berteman, sehingga tidak mengetahui kebutuhan spiritual jemaatnya.

2. Kepuasan Jemaat

Pada dimensi Bukti Fisik ini hanya dinilai cukup puas oleh responden 1, 2 dan 3 dan 5 karena responden merasa nyaman saat berada di gereja dengan fasilitas yang mendukung seperti gedung gereja, parkir, tempat duduk, lampu, mic, alat music, kipas/AC. Namun tidak dengan toilet dan sound System. Sementara responden 4 menganggap ini kurang puas dikarenakan ada beberapa fasilitas yang kurang bersih seperti toilet dan kualitas sound system yang mengganggu pendengaran saat ibadah berlangsung. Responden 4 juga merasa kurang nyaman saat ibadah dikarenakan saat peribadahan berlangsung banyak anak-anak yang berkejaran. Pada dimensi Jaminan dinilai puas oleh responden 1,2,3 dan 4 dikarenakan responden merasa firman yang disampaikan oleh pendeta membawa kedamaian, kenyamanan pada jemaat. demikian juga dengan cara berpakaian dan komunikasi ke 4 responden menyatakan puas. Namun pada responden 5 menyatakan kurang menikmati firman yang disampaikan oleh pendeta, karena firman yang disampaikan kurang bermakna teologis, dan disampaikan hanya sekedar saja. Pada dimensi Keandalan dinilai cukup puas oleh

responden 1,2,3,4 dan 5 dikarenakan responden merasa puas dengan pendeta dalam memulai ibadah dengan tepat waktu. Responden 1,2,3 dan 4 merasa puas dengan program yang direncanakan oleh pendeta berjalan dengan baik. Namun responden 5 kurang puas dengan program yang direncanakan oleh pendeta, walaupun berjalan dengan baik, tapi kurang berdampak bagi jemaat. Disisi lain responden 1,2,3 dan 4 kurang puas dengan pendeta dalam mengelola keuangan dalam gereja, seperti mematok pembayaran dalam pesta-pesta gereja. Responden 1 dan 4 menilai puas dengan pelayanan pendeta dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat. namun responden 2 dan 3 merasa kurang puas dengan pelayanan pendeta dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat dikarenakan pendeta sulit memberi waktu sehingga responden membutuhkan waktu yang banyak hanya untuk bertemu dengan pendeta. Pada dimensi Ketanggapan dinilai cukup puas oleh responden 1,4 dan 5 karena jika terjadi konflik ditengah jemaat,pendeta mampu menjadi penengah dan memberi solusi. Namun responden 2 dan 3 kurang puas karena ketika pendeta memberi solusi saat ada konflik yang terjadi ditengah-tengah jemaat pendeta kurang tegas untuk mementukan mana yang benar dan mana yang salah, sehingga kesalahan berulang Kembali. Dalam memberi informasi responden 1,2,3,4 dan 5 menilai cukup puas. Pada dimensi Empati dinilai kurang puas oleh responden 1,2,3,4 dan 5 karena pelayanan yang dilayankan oleh pendeta kurang tulus, melayani hanya sebagai formalitas. Responden 1,2,3,4 dan 5 menilai kurang puas karena pendeta kurang ramah dengan jemaat, pendeta yang pilih-pilih dalam berteman.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran kepada:

1. Kepada Pendeta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada para Pendeta. Supaya Pendeta GKPS membenahi diri agar pelayanan di setiap jemaat dimana Pendeta ditempatkan, baik pengetahuan yang perlu diasah melalui sermon, kemampuan bersosial dengan jemaat melalui interaksi personal, belajar Tata Gereja untuk menghadapi konflik di kehidupan berjemaat, perencanaan program untuk kemajuan gereja, cara berbusana maupun komunikasi yang lebih berkualitas dan memberi layanan maksimal kepada Jemaat, mengingat kualitas pelayanan sangat mempengaruhi pertumbuhan iman warga jemaat.

2. Kepada Gereja

Kepada gereja diharapkan dapat berbenah agar menyediakan fasilitas yang mendukung untuk kelancaran peribadahan seperti, Gedung gereja, parkir, tempat duduk, lampu, kipas/AC, music, sound system dengan kualitas terbaru, dan perbaikan toilet untuk kenyamanan jemaat dalam melaksanakan peribadahan.

3. Kepada Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti yang ingin mengkaji, memperdalam, serta ingin memperkaya kajian mengenai Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat, peneliti menyarankan untuk menggali lebih dalam lagi dengan faktor dan aspek lain, dimana nantinya diharapkan dapat berguna dan memperluas pengetahuan para peneliti selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisty Arindiaty, M. B. (2017). Analisis Kualitas Jasa Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Baker Street Cafe Bandung. *Abaya*. <https://doi.org/DOI: 10.24123/JBT.V1I01.300>
- Armstrong, K. P. dan G. (2016). *Prinsip-prinsip Pemasaran* (Damos & Sihombing (eds.)). Erlangga.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Rineka Cipta.
- Bošnjak, M. (2014). *Customer Satisfaction*. Springer Nature, 1409-1412. https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-94-007-0753-5_653
- Christian Sutedjo, & Hedy Constacia Indrani. (2014). Perancangan Interior . *Jurnal Intra*, 2(2), 414–420.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (Edisi Ke 3). Pustaka Pelajar.
- Creswell, J. W. (2021). *Research Design. Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Edisi Ke 4). Pustaka Pelajar.
- Ecclesiae, M., & Sianipar, F. (2019). *STRATEGI PELAYANAN PASTORAL KONSELING*. 8(2), 137–154.
- Erastus Sabdono. (2017). *Pelayanan yang Sesungguhnya*. Rehobot Literature.
- Félix, D. (2015). *Challenges of Acquisition and Retention of Customers in A competitive Market*. International Journal of Management & Information. <https://doi.org/https://doi.org/10.24297/ijmit.v10i8.585>
- Frank Damazio. (2004). *Memimpin dengan Roh*. Andi.
- Hapsari, J. D. A. V., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta, Volume 1*. <https://doi.org/https://doi.org/10.38035/jkmt.v1i2>
- Irawan, H. (2008). *Membedah strategi Kepuasan pelanggan* (Cetakan Pe). gramedia.
- J. L. CH Abineno. (1968). *Sekitar Theologia Praktika*. Badan Penerbit Kristen.
- Juandaha Raya Purba dan Martin Lukito Sinaga. (2003). *Tole! Den TimurLanden Das Evangelium*. Kolportase GKPS.
- Keller, K. dan. (2009). *Menejemen Pemasaran* (13th ed.). Erlangga. *KEPEMIMPINAN_PENDETA_DALAM_GEREJA_SIKAP*. (n.d.).
- Kotler, Phillip dan Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. ISE.
- Kotler, P. and K. L. K. (2016). *Marketing Managemen* (15 th ed). Pearson Education Limited.

- L., R. A., & Hartini, S. (2023). Efforts to Increase Congregational Commitment Using a Customer Relationship Management Approach. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(3), 317–326. <https://doi.org/10.35877/soshum1834>
- Lembaga Alkitab Indonesia. (2017). *ALKITAB*. Lembaga Alkitab Indonesia.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). *PENGARUH KUALITAS PRODUK , HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PT . AIR MANADO THE INFLUENCE OF PRODUCT QULITY , PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION AT PT . AIR MANADO*. 6(3), 1658–1667.
- Marbun, P., Tinggi, S., Pokok, T., & Jakarta, A. (2023). Tinjauan Teologis Terhadap Peran Gembala Dalam Menggembalakan Jemaat Berdasarkan 1Timotius 4:12. *Jurnal Teologi Biblika*, 8(1), 18–27. <https://jurnal.stt-biblika.ac.id/index.php/jtb/article/view/188>
- Matthew B. Miles, A. M. H., & Saldaña, O. (2023). Research Methods. *Experiencing Citizenship: Concepts and Models for Service-Learning in Political Science*, 109–118. <https://doi.org/10.4324/9781003444718-9>
- Mohammammad Nazir. (2003). *Metodologi Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). Remaja Rosdakarya Bandung.
- Nurelmi Limbong. (2020). Tingkat Kepuasan Jemaat Terhadap Kualitas Pendeta dan Pelayanan Alumni Teologi STAKPN/IAKN Tarutung di Gereja Lutheran Tapanuli Utara. *Atlantis Press*. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.200311.043>
- PANTAS H SILABAN. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Warga Jemaat Pada Gereja Resort 1 Banua Niha Kristen Protestan. *Skripsi*.
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Payne, A. (2011). *Pemasaran jasa (The Essence of Service Marketing)* (Fandy Tjiptono (Ed.); Edisi Pert). Andi.
- Perreault, W. D. and E. J. M. (2006). *Essentials of Marketing: A Global-Managerial Approach, Tenth Edition*. McGraw-Hil.
- Pimpinan Sinode GKPS. (2021). *Tata Kerja Kepegawaian GKPS*. Kolportase GKPS.
- Pimpinan Sinode GKPS. (2022). *Tata Gereja dan Peraturan-peraturan GKPS*. Kolportase GKPS.
- Pimpinan Sinode GKPS. (2025). *Susukara 2025*. Kolportase GKPS.
- Poerwandari, E. . (2017). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku*

- Manusia. Perfecta*, Lembaga Pengembangan Sarana Pengukuran dan Pendidikan Psikologi (LPSP3).
- Purba, B. C. (2023). Peranan Pendeta dalam Meningkatkan Pertumbuhan Gereja Secara Kualitas dan Kuantitas. *JUITAK: Jurnal Ilmiah Teologi Dan Pendidikan Kristen*, 1(2), 57–74. <https://doi.org/10.61404/juitak.v1i2.42>
- Rangkuti, F. (2017). . *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasmin, D., Sembiring, T., & Lumintang, M. (2024). Peran pendeta dalam meningkatkan partisipasi warga jemaat. *TLUTUH SAWO: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dan Humaniora*, Vol. 8, No, 1–8.
- Robert G. Bratcer & Eugene A. Nida. (2019). *Surat-surat Paulus kepada jemaat Kolose dan kepada Filemon*. Lembaga Alkitab Indonesia & Yayasan Karunia Bakti Budaya Indonesia.
- Sairwona, W. (2017). Kajian Teologis Penyampaian Firman Tuhan Dan Pengaruhnya Bagi Pertumbuhan Iman Jemaat. *Jurnal Shanan*, 1(2), 116–131. <https://doi.org/10.33541/shanan.v1i2.1497>
- Sariyanto, S. (2023). Studi Teologis Pentingnya Pemberitaan Firman Berdasarkan Kitab 2 Timotius 4:2-3. *Ritornera - Jurnal Teologi Pentakosta Indonesia*, 3(1), 35–47. <https://doi.org/10.54403/rjtpi.v3i1.61>
- Sentikhe Tumanggor, Yusnita Simare-mare, Ita Selviana, Wina Witara Sitorus, J. S. A. (2022). *PENTINGNYA PELAYANAN DI GEREJA TERHADAP TUJUAN PEMBELAJARAN PAK DEWASA. Volume 1 N*. <https://doi.org/DOI:10.35931/aq.v1i4>
- Simanullang, S. (2019). Pelayanan Pendeta dan Tantangan yang Dihadapi dalam Pelayanan. *STT Baptis Medan*, 1–15. https://www.academia.edu/40292315/Pelayanan_Pendeta_dan_Tantangan_yang_Dihadapi_dalam_Pelayanan
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual “ Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *DIALEKTIKA : Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(1), 45–64. <https://doi.org/10.36636/dialektika.v4i1.285>
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2005). *Metode Penelitian Pendidikan*. Remaja Rosdakarya Bandung.
- Syafa, N. T., Zunaida, D., & Krisdianto, D. (2023). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN STUDI KASUS PADA KONSUMEN (Studi Pada Konsumen PO AL Mubarak). *Jiagabi*, 14(3), 32–37.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2012). *Pemasaran Startegik*. Andi.

- Twintarto, Y., & Indratno, A. (2022). *Jurnal Salvation Peranan Gembala Sidang bagi Pertumbuhan Jemaat di Gereja Lokal Pendahuluan Pertumbuhan suatu pelayanan atau gereja terletak sejauh mana tanggung jawab atau peran serta*. <https://doi.org/10.56175/salvation.v3i1.45>
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Journal Development*, 5(1), 55–69. <https://doi.org/10.53978/jd.v5i1.45>
- Wardhana, A. (2023). *Perilaku Konsumen Di Era Digita*. Eureka Media Aksara.
- Youlandha, C. . (2011). *Pengaruh Store Atmosphere terhadap Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Pelanggan dalam menggunakan Jasa Karaoke Keluarga Happy Puppy di Jember*. (Skripsi). Fakultas Ekonomi. Universitas Jember.







LAMPIRAN A
PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

a. Pengantar

1. Ceritakan Riwayat pekerjaan anda?
2. Berapa lama anda beribadah di gereja ini?

b. Pengalaman sebagai Jemaat GKPS

1. Bagaimana rutinitas mingguan anda di gereja?
2. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayanan para pelayan di gereja anda?
3. Ceritakan hal-hal yang tidak seharusnya dilakukan oleh para pelayan di gereja anda?
4. Apa yang membuat anda tidak nyaman dalam pelayanan yang dilakukan para pelayan anda?

c. Faktor yang mempengaruhi Kualitas pelayanan

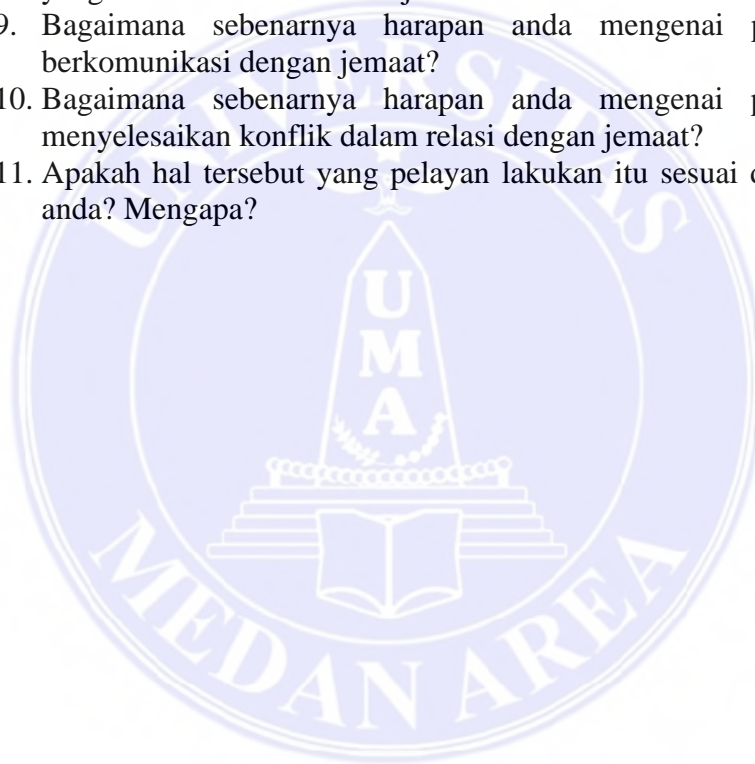
1. Menurut anda, apa faktor-faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan para pelayan gereja menurun?
2. Apa tugas pokok dan fungsi para pelayan yang anda ketahui?

d. Dimensi Pelayanan

- a. Bukti Fisik yaitu Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa)
 1. Bagaimana penilaian anda mengenai fasilitas (gedung gereja, toilet, parkir, tempat duduk, lampu, sound system, mic, alat music, kipas/AC) sebagai sarana fisik yang disediakan oleh gereja?
 2. Bagaimana penilaian anda terhadap suasana saat ibadah?
 3. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai fasilitas fisik gereja?
 4. Apakah kondisi yang anda ceritakan tadi sesuai dengan harapan anda? Mengapa demikian?
- b. Jaminan (*assurance*) Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pelayan/pegawai suatu perusahaan atau lembaga pelayanan sosial untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan atau warga jemaat kepada perusahaan atau gereja)
 1. Bagaimana penilaian anda terhadap pengetahuan/ Firman yang disampaikan oleh pelayan saat peribadahan?
 2. Bagaimana penilaian anda mengenai kesopanan para pelayan dalam berkomunikasi?
 3. Bagaimana penilaian anda terhadap pakaian yang dikenakan para pelayan?
 4. Bagaimana penilaian anda mengenai kemampuan pelayan dalam memberikan layanan kepada jemaat ?
 5. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai firman yang disampaikan para pelayan?

6. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai kesopanan para pelayan dalam berkomunikasi dan berpakaian?
 7. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai kemampuan pelayan dalam memberikan layanan kepada jemaat?
 8. Apakah kondisi yang anda ceritakan tadi sesuai dengan harapan anda? Mengapa demikian?
- c. Keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
1. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayan dalam merencanakan program ketika melayani?
 2. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?
 3. Bagaimana penilaian anda terhadap sikap pelayan dalam melayani ?
 4. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?
 5. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai perencanaan program pelayan ketika melayani?
 6. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?
 7. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai sikap pelayan dalam melayani?
 8. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?
 9. Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan anda? Mengapa?
- d. Ketanggapan yaitu Ketanggapan (*responsiveness*) Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas
1. Bagaimana tanggapan pelayan saat terjadi masalah?
 2. Bagaimana penilaian anda terhadap pelayan dalam menerima dan menyampaikan informasi kepada jemaat ?
 3. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai pelayan dalam mengatasi masalah?
 4. Bagaimana sebenarnya harapan anda terhadap pelayan dalam menerima dan menyampaikan informasi kepada jemaat ?
 5. Apakah kondisi yang anda ceritakan tadi sesuai dengan harapan anda? Mengapa demikian?
- e. Empati yaitu Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan atau warga jemaat dengan berupaya memahami keinginan mereka.
1. Bagaimana ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?

2. Bagaimana pendapat anda tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?
4. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?
5. Bagaimana pendapat anda terhadap pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?
6. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?
7. Bagaimana sebenarnya harapan anda tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?
8. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?
9. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?
10. Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?
11. Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan anda? Mengapa?





LAMPIRAN B
PEDOMAN OBSERVASI

PEDOMAN OBSERVASI

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati Kepuasan Jemaat dan Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS meliputi:

a. **Tujuan :**

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai dan Kualitas Pelayanan Pendeta GKPS dan Kepuasan Jemaat di Gereja X.

1. Bukti Fisik
 - a. Gedung gereja
 - b. Toilet
 - c. Parkiran
 - d. Tempat duduk
 - e. Lampu
 - f. Sound system
 - g. Mic
 - h. Alat music
 - i. Kipas/AC
2. Jaminan
 - a. Pengetahuan
 - b. Kesopansantunan
 - c. Kemampuan
3. Keandalan
 - a. Ketepatan waktu
 - b. Pelayanan yang sama/ perilaku
 - c. Sikap yang simpatik
 - d. Akurasi yang tinggi
4. Ketanggapan
 - a. Kebijakan untuk membantu
 - b. Pelayanan yang cepat
5. Empati
 - a. Perhatian yang Tulus
 - b. Perhatian terhadap kebutuhan pribadi
 - c. Berupaya memahami kebutuhan jemaat



LAMPIRAN C
INFORMASI PENELITIAN

INFORMASI PENELITIAN

Saya yang bernama **Hendi Saputra Purba, NPM : 231804004** mahasiswa pascasarjana program Magister Psikologi Universitas Medan Area (UMA) akan melakukan Wawancara.

Saya memohon kepada saudara untuk dapat berpartisipasi dalam Wawancara ini.

A. Kesukarelaan berpartisipasi dalam Wawancara

Saudara bebas memilih keikutsertaan dalam Wawancara ini tanpa ada paksaan, Anda juga bebas berubah pikiran/mengundurkan diri setiap saat tanpa dikenai sanksi apapun. Bila tidak bersedia berpartisipasi maka hal tersebut tidak akan mempengaruhi hubungan dengan Peneliti.

B. Tujuan Wawancara

Tujuan wawancara adalah ingin mengetahui pengalaman subjek dalam melaksanakan ibadah di gereja.

C. Prosedur Wawancara

Apabila Anda bersedia berpartisipasi, maka Anda diminta untuk menandatangani lembar persetujuan. Prosedur selanjutnya adalah:

1. Saya akan meminta anda untuk menjawab dan memberikan informasi dari pertanyaan yang Peneliti berikan.
2. Ada beberapa butir pertanyaan yang akan Peneliti berikan, subjek diminta untuk menjawab dengan sebenar-benarnya tanpa ada tekanan dari pihak manapun.
3. Apabila dari pertanyaan yang Peneliti berikan, subjek merasa tidak nyaman untuk menjawabnya, maka subjek boleh untuk tidak menjawab.

4. Kegiatan Wawancara ini akan dilakukan selama \pm 2 jam.

D. Kerahasiaan

Semua informasi yang berkaitan dengan identitas akan dirahasiakan dan hanya akan diketahui oleh Peneliti. Hasil wawancara akan dirahasiakan tanpa melibatkan identitas tersebut.

E. Pembiayaan

Semua biaya yang timbul terkait dengan penelitian ini akan ditanggung oleh peneliti.

F. Informasi tambahan

Saudara diberikan kesempatan untuk menanyakan semua hal yang belum jelas sehubungan dengan penelitian ini. Bila sewaktu-waktu membutuhkan penjelasan dan informasi lebih lanjut dapat menghubungi:

Nama : Hendi Saputra Purba

Alamat :

- a. Rumah : Perumahan Tozai Beringin Permai, Blok C, No. 52, Pematang Siantar
- b. Kost : Kost Latiqa, Jl. Abdul Hakim No. 45, Kec. Medan Selayang I, Medan.

No. HP : 082367897167

Email : hendipurba04@gmail.com



LAMPIRAN D
LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN
(INFORMED CONSENTS)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :

No Hp :

Tanggal / Hari :

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah memahami penjelasan segala sesuatu mengenai penelitian yang akan dilakukan dan saya bersedia ikut berpartisipasi dalam penelitian ini dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari siapa pun dengan kondisi:

- a. Data yang diperoleh dari penelitian ini akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan ilmiah.
- b. Apabila saya menginginkan, saya dapat memutuskan untuk tidak berpartisipasi lagi dalam penelitian ini tanpa harus menyampaikan alasan apapun.

Tanggal,

Peneliti

Yang Menyetujui

.....

.....



LAMPIRAN E
LEMBAR IDENTITAS SUBJEK

LEMBAR IDENTITAS SUBJEK

Usia :

Jenis kelamin :

Alamat :

Pendidikan :

Pekerjaan :

Agama :

Suku :

Menjadi jemaat sejak kapan :

Alasan bergabung dengan gereja tersebut :

Dalam 1 bulan berapa kali ke Gereja :

Jam berapa biasanya acara diikuti :

Kegiatan apa saja yang dihadiri di Gereja :



LAMPIRAN F
KODING WAWANCARA RESPONDEN 1

KODING WAWANCARA RESPONDEN 1

Wawancara : II

Itee : Responden 1 (R1)

Hari/Tanggal : Minggu, 01 Juni 2025

Jam : 19.00-20.30 WIB

Tempat : Rumah Responden

Koding		Isi Pernyataan	Simpulan	Tema	Kategori
R1.W1.001	Itee	Horas..Tulang, mau bicarakan yang kemaren itu tulang			
R1.W1.002	Itee	Ohh iya hen, masuklah masuk dulu, langsung mulai aja kita ini?			
R1.W1.003	Itee	Teringatnya dah berapa lamanya tulang menjadi jemaat GKPS tulang? Sambil menyerahkan <i>informed consent</i> di atas meja.			
R1.W1.004	Itee	Setelah menikahlah hen, (sambil memakai kaca mata yang terletak di samping meja kami diskusi), kan awalnya aku HKBP berarti 1998 ke sekarang sekitar 27 tahunlah, tapi walaupun dari HKBP aku aktifnya aku ibadah dan paham Bahasa simalungun, (sambil membaca dan menandatangani <i>Imformed consent</i>)	Responden menjelaskan sejak kapan mulai beribadah di GKPS	Pengalaman sebagai Jemaat	
R1.W1.005	itee	Berarti terhitung rajinlah tulang mengikuti kegiatan yang diprogramkan gereja kita ya tulang?			
R1.W1.006	Itee	Kira-kira begitulah, kita mau bahas apapun kemaren kau bilang itu			
R1.W1.007	Itee	ia tulang gininya itu... mau tanya-tanya seputar pelayanan di gereja kita tulang, apa yang tulang ketahui dengan gereja kita ini tulang?			
R1.W1.008	Itee	Kalau kita bahas pelayanan yah, gereja kita terlayannya setiap minggunya, baik yang partonggoan maupun ibadah minggu yang dilayani oleh sintu-	Responden menjelaskan kerinduan jemaat dilayani oleh seorang Pdt		

		sintua kita, yang termasuk pelayan tasbihan digereja kita. Tapi terkadang jemaat inipun rindunya masa-masa dimana maunya kalau yang melayani itu adalah seorang Pdt, baik dari partonggoan maupun di ibadah minggu.. gininya kadang hen, dah jadwalnya tapi disuruh orang untuk menggantikan, itu yang buat gak enakya sama kami, apalagi di jadwal partonggoan..			
R1.W1.009	Iter	Berarti tulang ini salah satu pelayanan yang gak diharapkan oleh jemaat yah..			
R1.W1.0010	Itee	Ia betul, itu seharusnya tidak dilakukan oleh para pelayan Tuhan, dalam mengganti ganti jadwal pelayanan, yang artinya jemaat gak nyaman gitu lo hen...	Responden mengeluhkan pelayanan yang sudah terjadwal	Keandalan	Kualitas
R1.W1.0011	Iter	Iya yah tulang, sejauh tulang menjadi jemaat gereja kita, apa factor jemaat malas ke gereja tulang, selain dari pdt yang suka Ganti jadwal pelayanan?			
R1.W1.0012	Itee	Dah beda konteks kurasa yang lihat, di kampung ramah-ramahnya pdt, maunya martandang ke rumah-rumah, tapi disini kurangnya ramah itu, jadi kadang jemaat yang mendengar kotbahnya kayak kurang yakin, apa yang disampainya di depan sana dengan yang terjadi di sosialnya.. Padahal kan hen, tugas merekanya melayani di konteks jemaat tempat SK mereka dikeluarga oleh pimpinan pusat sana, tapi kayak yang susah kali kuliat orang ini ngerjainnya, gaknya juah rumah pdt ke tempat kita lo...	Responden menjelaskan kekurangramahan pelayan	Keandalan	Kualitas
R1.W1.0013	Iter	Jadi kayak kurang ramah ya tulang mereka ke kita, lalu menurut tulang gereja kita sudah cukup mumpunika digunakan dalam melayani jemaat?			
R1.W1.014	Itee	Apa ini maksudnya? Fisik, Gedung gereja?			

R1.W1.015	Iter	Betul tulang, Gedung, sound system, toilet, parkir, tempat duduk, lampu, mic, alat music, kipas?			
R1.W1.016	Itee	Kalau saat ini kurasa udah lumayan hen, 5 tahun terakhir in ikan gereja kita gencar dalam Pembangunan, ikutnya bapak mu juga di kepanitiaan Pembangunan, lapangan juga luas, lampu, music, sound system juga baik, kalau itu oke-oke ajalah, apalagi ada keluarga-keluarga yang mampu memberikan kayak kursi plastik, atau kek kemaren kurang kipas 2, ada yang ngasi dengan sukarela, dan lumayan kubilang gaklagi ngipas-ngipas kepanasan kita kalau lagi ibadah. Kalau kualitas Gedung bagus lah hen, kita pun nyamannya kan didalam saat beribadah..	Responden merasa bahwa fasilitas peribadahan sudah membaik dibanding dengan beberapa tahun yang lalu	Fisik	Kualitas
R1.W1.017	Iter	Kalau Gedung dah pas ya tulang, gimana saat ibadah berlangsung tulang, nyaman tulang rasa? Atau dah sesuaikah dengan harapan tulang?			
R1.W1.018	Itee	Kalau nyaman ditanya yah, nyaman-nyaman ajanya hen, walau kadang ada yang terlambat itu yang buat rebut. Harapanku diperbaikilah lampuyang pada mati itu, awak usia dah 50 an, jemaat lainpun kurasa merasakannya itu dah mulai redup, gak terbaca lagi bible itu, kalau pakai hp bisalah, tapikan gak semua pakai hp	Responden mengharapkan adanya perbaikan pada fasilitas yang sudah rusak	Fisik	Kualitas
R1.W1.09	Iter	Iya tulang, lalu tulang kan termasuk yang aktif dalam kegiatan gereja, bisa dibilang juara lah kehadiran dipartonggoan kan, hahahaa, gimananya menurut tulang firman yang disampaikan ke jemaat? kirakira mengena atau gimana ataukah membuat jemaat semakin tertarik ke gereja atau enggak			

		kalau dia yang berkotbah?			
R1.W1.020	Itee	Gimanalah kubilang yah, kadang enak penjelasannya, menarik ceritanya, pintarnya mereka. Firman yang disampaikan mendalam pembahasannya, paham dan mudah dimengerti walau kadang penggunaan Bahasa yang bercampur tidak menyulitkan jemaat.	Responden sudah menikmati walaupun masih banyak kekurangan yang dirasakan oleh jemaat.	Jaminan	Kualitas
R1.W1.021	Iter	Tapi sopannya mereka kan tulang? Baik bicara maupun berpakaian?			
R1.W1.022	Itee	Kalau sopan, sopannya dah bajunya rapi, bicaranya lembut yah wajrnya pdt lah, tapi ya kurang ramah.., ramah pun kepada orang-orang khusus, bisa kau pastikan ke jemaat lain, ini salah satu perlakuan yang gak enak itu hen.. aku kurang tau yah apa alas an mereka, yang pasti itu salah sebagai pdt.	Responden menilai dalam berpakaian sudah rapi.	Jaminan	Kualitas
R1.W1.023	Iter	Jadi harapan tulang untuk hal demikian apa tulang?			
R1.W1.024	Itee	Mmm.. pertama soal firman yang disampaikan, tolonglah kalau cuman gitunya bisanya kami jemaat yang berbicara di depan sana, tak perlu menyinggung, ada Bahasa lain yang lebih sesuai dengan teologi, tak perlu bahas harta orang di kotbahnya, firman biarlah firman yang sampai ke telinga jemaat, lalu ramahlah karna aku yakin hen bisanya perkara ramah mau jemaat ke gereja dahh, artinya dia merasa diperhatikan, baru kalau kotbah kayak yang kurangan, gak tau aku yang kurang kurasa gajinya dari kantor sana, tapi kalau dibilang kurangan style dia kayak anggota DPRnya, gak ngertilah aku bah	Responden menilai kurangnya kualitas dalam menyampaikan firman yang dilakukan oleh Pdt.	Jaminan	Kualitas
R1.W1.025	Iter	Bagaimana menurut tulang dengan pelayanan tersebut? Apakah sesuai dengan harapan jemaat?			
R1.W1.026	Itee	Jelas tidak,			

R1.W1.027	Iter	Kalau di scoring berarti standar atau gimana tulang?			
R1.W1.028	Itee	Kalau kita kasi nilai kayak kurang gimana gitu, tapi 65 lah, KKM pun kalau disekolah gak nyampe bg..	Responden menilai kurang berkualitas dalam pelayanan yang dilakukan para Pdt	Jaminan	Kepuasan
R1.W1.029	Iter	Gitupun situasinya gak pernah mereka terlambat datang melayani kan tulang? Sikapnya dalam melayani jemaat gimana tulang?			
R1.W1.030	Itee	Kalau waktu tepatnya tong mereka, kan dekatnya, kalau sempat terlambat gak tau lagi, lain cerita jika hujan, atau pasti mereka kabari, atau PMJ akan menghubungi mereka langsung, agar ibadah diundur 10 menit gitu. Kalau sikap ya sesuai tugasnya aja lah bg, karna kulihat kalau suka dia dengan jemaat ini simpatik dia, kalau gak ya biasa aja merespon.	Responden menilai pelayan Pdt sudah tepat waktu dalam melayani	Keandalan	Kualitas
R1.W1.031	Iter	Dalam merespon jemaat pun pdt ini kadangg agak milih-milih gitu maksud tulang?			
R1.W1.032	Itee	Iya, ya kadang gimanalah jemaat mau bertanya ke pdt, pdtnya pun gaknya ramah ke jemaat, kalaupun mereka ditanya hal-hal yang sensitive tentang mereka, cari aman aja mereka, apadahal mereka tau lo itu hal yang salah, atau sudah diaturkan di tata Gereja kita, tapi takut kali mereka bilang ini salah, entah untuk apa ahab-ahab itu dibawa ke gereja, buat pertentangan, kasih sih kasih, tapi berhikmat dong, kadang kesal gitu hen.	Responden menilai Pdt yang melayani mereka kurang ramah kepada jemaatnya	Empati	Kualitas
R1.W1.033	Iter	Jadi harapan tulang untuk itu semua apa tulang? Dari waktu, sikap, ketepatan dalam menjawab pertanyaan jelk,maat?		jhzhbzx	
R1.W1.034	Itee	Kalau waktu semoga semakin baik, tetap menginformasikan ke pmj jika memang waktu bertabrakan dengan situasi lain	Responden berharap para Pdt lebih tanggap dalam informasi.	Ketanggapan	

		kayak meninggal kan gak bis akita atur kapan orang mati, atau hujan, atau apalah gitu. Ramah ma namin kan hen, ahahahaa, baru jangan membuat jarak dengan jemaat, agar mereka tau apa sebenarnya keluhan jemaat-jemaat ini kenapa mereka malas gerejekan, ditanyain kek kerumahnya, kan jadi tau antisipasi ke depan, on lang modom.. hahahaa...			
R1.W1.035	Iter	Apakah sudah ssuai harapan tulang dengan pelayanan itu tadi semua tulang?			
R1.W1.036	Itee	Standarlah hen, pas kkm hahahaaa, setuju kan, 68 lah.. Mak.. tambahi teh kami ini dulu, ada lagi hen?	Responden menilai kurangnya ketanggapan pelayan dalam melayani jemaat.		
R1.W1.037	Iter	Ada tulang, hehehee... Yang tulang perhatikan selama bergereja di gereja kita, kalau adalah masalah gimananya tanggapan mereka tulang?			
R1.W1.038	Iter	Bagaimana pendapat tulang bang terhadap pelayan dalam merencanakan program Ketika melayani di jemaat?			
R1.W1.039	Itee	Sejauh tulang di gereja kita yah hen, ada program yang berjalan dan ada yang tidak mungkin terkendala waktu, kehadiran dan alas an biaya. Program yang dijalankan juga bagus untuk kemajuan disetiap gereja, karna itu adalah arahan dari pusat.			
R1.W1.040	Iter	Kenapa gitu tulang, apa kendala?			
R1.W1.041	Itee	Membosankan karena itu itu ajayang dibahas, bukan program yang membuat iman jemaat bertumbuh, pembinaan-pembinaan aja terus ntah untuk apa, biaya besar tapi tujuannya kurang pas itu ke jemaat hen..			
R1.W1.042	Iter	Lalu bagaimana penialaian tulang terhadap pelayan dalam mengelola			

		keuangan saat melayani?			
R1.W1.043	Itee	Aku kurang paham yah, karna yang pegang uang resort kan bendahara resort hen, tapi semua Keputusan diputuskan oleh pendeta resort. Karna tidak semua pendeta paham mengenai keuangan, karna flokus mereka kan melayani saja..			
R1.W1.044	Iter	Bagaimana bg penilaian tulang terhadap sikap pendeta saat mereka melayani jemaat?			
R1.W1.045	Itee	Secara sikap sudah sewajarnya hen, yah paling ramahnya ditingkatkan ke semua jemaat tanpa perbedaan status sosial.			
R1.W1.046	Iter	Sepengetahuan tulang bagaimana penialian tulang terhadap pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R1.W1.047	Itee	Menurutku sudah pas, oke oke aja, dan selama aku mengurus keperluan data jemaat, masih aman-aman aja lah hen.			
R1.W1.048	Iter	Sebenarnya apa harapan tulang sebagai jemaat mengenai perencanaan program pelayan Ketika melayani?			
R1.W1.049	Itee	Harapan kedepan baiknya, program itu disesuaikan dengan kebutuhan jemaat, karna bedanya yang dirasakan jemaat yang dikampung dan di kota hen, pelayan di kota memang wah-ah yang dikampung malah pas-pasan.			
R1.W1.050	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R1.W1.051	Itee	Boleh mempelajari system pembukuan juga, artinya pelayan jadi lebih tau untuk menentukan biaya saat akan memperogramkan pesta besar seperti olob-olob, agar biaya tidak berlebih dan memberatkan jemaat.			
R1.W1.052	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan			

		tulang mengenai sikap pelayan dalam melayani?			
R1.W1.053	Itee	Harapannya semakin ramah, itu aja hen.			
R1.W1.054	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai pelayan dalam melayani?			
R1.W1.055	Itee	Harapannya melayani lebih sungguh, tidak karna jadwal dan paksaan saja. Malu kita sama gereja tetangga, jemaat pun jadi malas ke gereja.			
R1.W1.056	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R1.W1.057	Itee	Memperlengkapi data jemaat, data pernikahan tiap tahun, mana tau ada keperluan mendadak seperti kebakaran, hilang dll, maka bisa dicetak ulang.			
R1.W1.058	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sudah sesuai dengan harapan tulang? Mengapa?			
R1.W1.059	Itee	Sedang-sedang saja hen, karna yah kita tau bagaimana perkembangan gereja kita, itu masih gereja kita yah, apalagi bahas se Indonesia, kalang-kabutlah kita hen.			
R1.W1.060	Iter	Terus selama ibadah kan ada kadang sesidiskusi, atau ngobrol atau kalau ada rapat jemaat, mampunya mereka menjawab pertanyaan dari jemaat? Atau kalau ada masalah bisa mereka menyatakan kebenaran?			
R1.W1.061	Itee	Kadang gini hen, entahlah memang system ini mereka hanya nunggu kabar dari pmj baru datang, kalau itu posisinya yah wajar datangkan.. tapi kadang mereka ke yang sakit, sampe sembuh dah dirumah baru mereka datang, buat apa lagi? Waktu-waktu mereka suntuknya harusnya pdt ini datang memebri semangat, kalau dirumah bisa aja memang, tapi dah beda rasanya, tetangga	Responden menilai para Pdt kurang peka dalam mencari informasi.	Ketanggapan	Kualitas

		pun datangnya kalau dah digereja, waktu memang sulit, tapikan yang sakit jemaatnya, tugasnya nya itu dah, lang horja ta pitah...			
R1.W1.062	Iter	Apakah mereka pernah mencari tau tulang? Siapa-siapa jemaat yang gak dibawa ke RS tapi sakit yang butuh topangan?			
R1.W1.063	Itee	Intinya kalau gak dikasi tau, gak datang itu...	Responden menilai kurang pekaan Pdt pada kesulitan yang dihadapi oleh jemaatnya		
R1.W1.064	Iter	Owhh gitu yah tulangg.... Lalu harapan tulang untuk mereka apa tulang?			
R1.W1.065	Itee	Melayanilah dengan setulus hati, bukan karna jadwal,bukan karna dipanggil, pasti rame-rame jemaat itu datang ke gereja, karna firman yang disampaikan pdt bukan cuman hata.. tapia da pambahenan, ada Tindakan kan gitu	Responden menilai Pdt kurang dalam keiklasan dalam melayani.	Empati	Kualitas
R1.W1.066	Iter	Tulang kasi nilai berapa? Hahahaa			
R1.W1.067	Itee	60 hen.. dah bagus itu..			Kepuasan
R1.W1.068	Iter	Menurut tulang dari semua yang tulang jelaskan dari awal tadi, tulusnya pelayanan yang dilayankan pdt ke jemaat kita tulang?			
R1.W1.069	Itee	Kalau mau jujur hen, tulus gak tulus, tulus kalau memang sesuai harapan dia, gak tulus dia kalau memang melayani hanya untuk mencari mana yang bisa didekati biar kecipratan dia harta orang, itu yang gak ku suka, 2 pdt kita 1 tulus satu lagi ngetilah kau itu siapa? Bahaya kali itu sama jemaat kita, apalagi gak sama semua tinggat jabatan, pekerjaan, kalau hanya yang berduit mereka dekati, terus yang biasa-biasa ini kapan dilayani dengan tulus hati? Entah pun mereka gak tau apa sebenarnya kebutuhan jemaat ini	Responden menilai bahawasanya Pdt masih belum memiliki kedekatan intim kepada jemaatnya, sehingga Pdt tidak mengetahui apa yang sedang dihadapi oleh jemaatnya.	Empati	Kualitas

		semua? Atau mereka tau hanya kotbah-kotbah aja? Yakin mereka jemaat suka dengan yang mereka kerjakan? Yakin aku 100% Gak tau mereka apa yang dibutuhkan jemaat... Gak ternikmati kami sebagai jemaat yang mereka layani, kurang berkualitas ai mando hen..			
R1.W1.070	Iter	Apa harapan tulang dengan hal demikian?			
R1.W1.071	Itee	Jadilah teladan bagi jemaat, kalau masalah malas melayani itu urusan mereka, karna mereka juga makan dari uang jemaatnya, jadi jangan seolah-olah kurangan terus, emang jemaat ini dapat uang darimana untuk mencukupi kebutuhan pdt ini, itu aja hen, jadi agak emosi aku menjawab, hahahaaa	Responden mengharapkan Pdt menjadi teladan bagi jemaatnya.	Keandalan	Kualitas
R1.W1.072	Iter	Bagaimana ketulusan pelayan yang tulang lihat Ketika mereka melayani?			
R1.W1.073	Itee	Pelayanan yang merka lakukan hanya pelayanan yang terjadwal, itu bg kadang kayak sedih melihat kita, dibanding dengan jemaat gereja lain.			
R1.W1.074	Iter	Bagaimana pendapat tulang tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R1.W1.075	Itee	Sejauh ini tul;usnya yah sudah oke menurutku, tapi ini lebih ke oknum ya hen, itu yang perlu diperbaiki, karna menurut ku oknum yang sebiji ini yang mebuat nama mereka bertiga yang rusak.			
R1.W1.076	Iter	Bagaimana pendapat tulang mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?			
R1.W1.077	Itee	Dalam memberi informasi mereka masih sebatas biasa, yah tunggu kabar dari pimpinan jemaatlah, contoh kalau pernikahan wajar di undang, dan mereka hadir sesuai jam pemberkatan dan makan			

		Bersama di wisma, tapi jikalau di acara dukacita, diluar itu jemaat selalu ketinggalan kabar dari pusat, pengumuman selalu H-1, atau di hari minggu yang buat kadang jemaat tidak ada persiapan.			
R1.W1.078	Iter	Bagaimana pendapat tulang terhadap pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R1.W1.079	Itee	Dalam hal berkomunikasi wajarnya pelayan itu ramah, tapi ditingkatkanlah..			
R1.W1.080	Iter	Bagaimana pendapat tulang terhadap pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R1.W1.081	Itee	Aku kadang hen kayak kurang pasnya, kayak gimana bilangannya yah bukan merendahkan jenis kelamin Perempuan tapi kadang saat berdebat kurang pas rasaku, apalagi kalau rapat diluar jah peribadahan, atau diluar Gedung gereja, memang kurangnya dalam menyelesaikan konflik, bahkan kurang memberi solusi dalam setiap permasalahan.			
R1.W1.082	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?			
R1.W1.083	Itee	Harapan kedepan, hadirilah karna tau mereka itu siapa, bukan hadir karna jadwal, kalau masalah butuh dan membutuhkan, kehadiran mereka sangat dibuthkan..			
R1.W1.084	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R1.W1.085	Itee	Dalam perhatian, ini cukup penting juga hen, yakin aku pelayan ini gak semua tau Dimana rumah jemaatnya, minimal parhorja yah, apalagi semenjak partonggoan/ jam do aitu dilakukan di gereja bukan dirumah-rumah lagi, entahpun lupa mereka Dimana rumah PMJ,			

		hahahaha..			
R1.W1.086	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai keinginan pelayan dalam memahami kebutuhan jemaat?			
R1.W1.087	Itee	Harapan ku sebagai jemaat hen mudah, pahami jemaat, jemat akan paham juga situasi dan kebutuhan mereka, jemaat gk akan perhitungan dan pelit ke pelayannya..			
R1.W1.088	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R1.W1.089	Itee	Semakin ramah, sama kayak yang kujelaskan sebelumnya tadi hen..			
R1.W1.090	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan tulang mengenai pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R1.W1.091	Itee	Lebih tegas dan memberi alas an yang pas, makanya tata gereja itu dibaca, supaya alas an itu lebih mengarah ke peraturan yang ada di gereja, jangan abu-abu, jangan takut dimusuhi jemaat karna menolak saran atau masukan yang diluar dari Tata gereja kita, gitu ajanya, ini karna org yang berkedudukan bingung-bingung ngasi jawaban..., artinya kalau kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan gereja itu diluar dari peraturan gpp rasaku diperbaiki, jangan ia ia aja, padahal dah itu salah..			
R1.W1.092	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan tulang? Mengapa?			
R1.W1.093	Itee	Belum hen, masih banyak yang harus diperbaiki dan ditingkatkan..			
R1.W1.094	Iter	Iya tulang,...			
R1.W1.095	Itee	Satu lagi, jangan sombong-sombong yah... Hahahahah			



LAMPIRAN G

KODING WAWANCARA RESPONDEN 2

KODING WAWANCARA RESPONDEN 2

Wawancara : II

Itee : Responden 2 (R2)

Hari/Tanggal : Senin, 02 Juni 2025

Jam : 17.00-19.00 WIB

Tempat : Rumah Responden

Koding		Isi Pernyataan	Simpulan	Tema	Kategori
R2.W2.001	Itee	Panggi...			
R2.W2.002	Itee	Ya hen, sebentar..			
R2.W2.003	Itee	Diteras atau didalam kita?			
R2.W2.004	Itee	Di dalam aja panggi, biar lebih enak ngobrol..			
R2.W2.005	Itee	o.. itu pun boleh, masuklah			
R2.W2.006	Itee	Mak, bikin teh kami,..			
R2.W2.007	Itee	Air putih aja panggi.. baru siap makan tadi..			
R2.W2.008	Itee	Oo oke oke, mau bahas apanya kita ini kemaren kau bilang ge..			
R2.W2.009	Itee	Ini panggi mau nanya seputar pelayan yang ada di gereja kita panggi.., sambil menyerahkan <i>informed consent</i> ..			
R2.W2.010	Itee	Owhh pelayanan kita biasa-biasa ajanya, gaknya parah-parah kali, tapi masih dibawah dibanding gereja-gereja tentang, sambil membaca dan menandatangani <i>informed consent</i> ..			
R2.W2.011	Itee	Iya panggi, panggi jadi jemaat GKPS sejak kapan panggi?			
R2.W2.012	Itee	Sejak lahir lah hen, hahaha, kalau nanggi mu baru setelah menikah, sebelumnya dia kan HKBP..	Pengalaman responden sebagai jemaat		
R2.W2.013	Itee	Ia panggi, panggi aktif dalam mengikuti program ibadah gereja kita?			
R2.W2.014	Itee	Kalau aktif kau tanya, 90% ikutinya, lain cerita kalau ada halangan yah, kayak pesta atau tugas keluar kota	Pengalaman responden selama menjadi jemaat GKPS		
R2.W2.015	Itee	Iya panggi, menurut panggi			

		bagaimana pelayanan para pelayan di gereja kita panggi? Fisik sudah mumpuni, suasana saat ibadah gimana panggi?			
R2.W2.016	itee	Kalau kuperhatikan biasa-biasa ajanya pelayanan di gereja kita, ya kayak kebiasaan gereja lainnya, kalau fisik udah pasnya, lumayanlah, halaman juga luas kalau ada acara-acara di gereja kita dah amanlah, suasana pun dah mulai enak semenjak ada kipas, hanya saja masih banyak kurangnya, tapi kalau dibandingkan dengan gereja tetangga, kita masih kalah lah hen..	Responden menilai pelayanan yang dilayankan oleh Pdt masih kurang dinandingkan dengan gereja lain, dan jemaat belum merasakan kedekatan dengan Pdt yang melayani di gereja mereka.	Pengalaman sebagai jemaat	
R2.W2.017	Iter	tapi emang ada Panggi itu sistemnya ke kita?			
R2.W2.018	Itee	kalau untuk kita belum ada tapi kalau dipanggil sama PMJ siap ya memang tapi kalau kita lihat programnya pendeta jadi ada tiga perlu tanyakan belum ada kita lihat itu program pelayanannya full timer ini untuk mengunjungi jemaat jemaat di beberapa apa ini jemaat gereja di sini belum ada kayaknya poinnya disitu, dah pada malas mereka kulihat untuk tau kehidupan jemaatnya..	Pdt cuek dengan kehidupan jemaatnya.	Pengalaman sebagai Jemaat	
R2.W2.019	Itee	jemaat takut manggil atau ada kebiasaan dari jemaat memberi memberi kalau dipanggil itu pelayan atau pendeta ataukah karena ada kebiasaan dari sebelumnya kalau memanggil pendeta harus ngasih angka atau itu ketakutan salah satu ketakutan dari jemaat atau mungkin karena kan mungkin kalau dia jemaat yang mampu ya. Setiap Setiap biasa aja tapi ketika yang cukup atau kebawah nanti kalau aku panggil dia kirakira ini cukup			

		nggak ngasih? Ataukah menjadi itu hal yang dibiasakan membuat jemaat untuk manggil.			
R2.W2.020	Iter	Ya sudahlah kalau kita analisa memang jemaat itu tidak berani lalu kita katakan kan untuk memanggil.. Apakah karena tidak ada jasa yang mau diberikan Kalau kita nalikin sebenarnya Lagi nggak?			
R2.W2.021	Iter	Atau lagi ada pernah mendengar kayak Contohnya PA inang atau pertonggoan pendeta ini jadi memilih si A atau si B untuk rumahnya datang melayani daripada ketimbang si C karena mungkin secara fasilitas ataupun jasa itu akan nggak akan sebanding dengan apa diberikan.			
R2.W2.022	Itee	Ada, ya kalau diperhatikan kalau dia bilang kaya gini, kawan kawan yang lainpun merasanya nemenamulah gitu deh tahu dimana jemaat yang mau dia panen..	Pdt pilih-pilih dalam melayani ke rumah jemaat.		
R2.W2.023	Itee	Tapi itupun oknum tertentu begitu tidak pula ada tiga orang ini ya satunya diantara itu Jadi kalau nanti itu teman lah bahasanya itu ada memang gejala seperti itu Oke tapi sebenarnya tidak hanya itu kalau yang satu ini bolehlah ada misalnya tiga yang memanggil dia tapi ada arahnya dia hadir di yang lebih banyak jasanya kirakira gitu ada ada poinnya seperti itu tapi sebenarnya kalau kita lihat sebelum dia pun waktu Pdt E gitu juganya kulihat, harta orang aja yang dihitung-hitung, gak ikhlas lagi dia melayani, uang aja uang... kotbah pun bahas uang aja..	Pdt mengharapkan imbalan ketika melayani, jika tidak diberikan responden menilai kurang semangat Pdt dalam melayani.		

R2.W2.024	Iter	ya itu memang itu mengundang pendeta ke rumah harus memberi, kalau gak gitu kayak kurang senang dia melayani, padahal digajikan..			
R2.W2.025	Itee	sebenarnya perasaan jemaat itu kalau misalnya kita undang tidak ada pun kita beri pendeta itu sebenarnya tidak akan ngomong pasti itu kan tidak akan ngomong tapi gimana lah kita menilai			
R2.W2.026	Itee	Memang itu ya masalahnya Kenapa bisa terjadi seperti itu karena memang udah dari dulu tradisi akhirnya lama kelamaan Iya kalau dengan pendeta ya minimal lah sekian, terus pdt ini pun dah ke enakan fokus dia melayani gak karna Tugasnya lagi, dah uang..			
R2.W2.027	Itee	tapi kalau kita ambil secara umum Kenapa nggak berani apalah alasannya kalau kita bilang dengan tidak ada uang untuk menyalam dia jangan-jangan apa ya ketika dia punya masalah dia tidak menganggap jalan keluar dengan kehadiran pendeta gitu pula kan. Bagi dia untuk problem ini			
R2.W2.028	Iter	bukan pendeta yang dipanggil			
R2.W2.029	Itee	kayaknya adanya itu adalah masalah di tengah jemaat itu ekonomi atau anak anak kan butuhnya sebenarnya dalam kedua dia tidak berpikir satu solusinya ini adalah doa, tapi malah takut manggil pelayan nambahin beban pikiran lo hen.. wkwkwkwk			
R2.W2.030	Iter	kayaknya itunya selama dia gereja pendeta tidak pernah memberikan pemahaman soal itu			
R2.W2.031	Itee	suatu masalah makin parah jadi masalah kan?			
R2.W2.032	Iter	Bukan sebenarnya dia yakini			

		doa itu tapi adanya apa namanya tidak perlu pendeta itu mendoakan, karna ujung-ujungnya duit...			
R2.W2.033	Itee	Tapi kalau mereka kotbah enaknyen hen, ada juga yang senang mendengar kotbah mereka, apalagi kalau menyentuh hati. Dan mereka lulusan kampus terbaik juga kalau STT kan, tidak dikhawatirkan kemampuannya dalam berkotbah dan ber dogmatika..	Responden melihat kurangnya rasa empati Pdt pada jemaat yang membutuhkan uluran tangan dari Pdt nya.	Empati	Kualitas
R2.W2.034	Itee	Sempat juga mereka melibatkan jemaat dalam pelayanan termasuk sie inang kan hen, untuk mengingatkan kalau melayani bukan hanya di mimbar saja.			
R2.W2.035	iter	Bagaimana pendapat panggi terhadap pelayan dalam merencanakan program Ketika melayani di jemaat?			
R2.W2.036	Itee	Program yang ditentukan oleh pusat sudah dijalankan di jemaat walaupun ada beberapa tidak sesuai dengan yang terjadi di jemaat, karna pusat tidak tau lebih dalam apa yang terjadi di jemaat, maka kadang program itu memang berjalan namun tidak memberikan jawaban bagi jemaat. Program yang berjalan hanya sekedar berjalan, tapi tidak memenuhi kebutuhan jemaat.			
R2.W2.037	iter	Lalu bagaimana penilaian panggi terhadap pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R2.W2.038	Itee	Seingat ku yang pegang keuangan tidak lagi pelayan bg, tapi yang menentukan itu dilaksanakan kan tetap pelayan di resort baik untuk acara-acara besar di gereja, ualng tahun maupun olob-olob.			

R2.W2.039	Iter	Bagaimana bg penilaian mu terhadap sikap pendeta saat mereka melayani jemaat?			
R2.W2.040	Itee	Sikap nya oke oke aja menurutku hen, gak tau kalau yang lai, tapi ada juga yang persampaikan kalau pelayan kurang ramah, mereka ramah hanya kepada orang-orang tertentu saja..			
R2.W2.041	iter	Sepengetahuan bagaimana penialian panggi terhadap pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R2.W2.042	Itee	Kalau masalah ini aku bilang dah bagus..			
R2.W2.043	iter	Sebenarnya apa harapan panggi sebagai jemaat mengenai perencanaan program pelayan Ketika melayani?			
R2.W2.044	Itee	Dalam perencanaan baiknya dibuat sesuai dengan kebutuhan jemaat, bukannya fokus dari pusat, karna pasti ada perbedaan jemaat yang satu dengan jemaat yang lain..			
R2.W2.045	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R2.W2.046	Itee	Sepertinya pelayan juga perlu pembinaan untuk pembukuan seperti pembagian bulung setor, perenanan jemaat, resort dan pusat...			
R2.W2.047	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai sikap pelayan dalam melayani?			
R2.W2.048	Itee	Harapannya, ramah, jangan bahas duit-duit aja, fokus saja dengan pelayanan..			
R2.W2.049	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai pelayan dalam melayani?			
R2.W2.050	Itee	Melayani bukan karna berapa yang akan diterima, tapi			

		melayanilah karna itu adalah tugas dan tanggung jawab seorang pelayan, lebih rendah hati, bersosial..			
R2.W2.051	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R2.W2.052	Itee	Ditingkatkan lagi.. Menurutku sudah baik saat ini..			
R2.W2.053	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sudah sesuai dengan harapan panggi bg? Mengapa?			
R2.W2.054	Itee	Cukup baik, tapi masih butuh perbaikan baik dalam melayani, proses perencanaan program, memahami kebutuhan jemaat dall..			
R3.W.3.055	Iter	Terus selama ibadah kan ada kadang sesi diskusi, atau ngobrol atau kalau ada rapat jemaat, mampunya mereka menjawab pertanyaan dari jemaat? Atau kalau ada masalah bisa mereka menyatakan kebenaran?			
R2.W2.056	Itee	semakin, semakin jarang mungkin semakin jarang untuk menghadirkan pendeta sebagai jawaban mereka ketika bermasalah kalau itu, malah nambah masalah pupa nanti, hahahaa..			
R2.W2.057	Iter	atau mungkin panggi gimana ya kalau dulu kalau di kampung kampung pelayan langsung datang melayani <i>manjuma tangani kurianya</i> tanpa harus dipanggil-panggil..			
R2.W2.058	Itee	pendeta itu begini akhirnya mereka jadi seolah-olah menunggu panggilan aja. Ujungnya jadi ketinggalan berita, gak tau mereka jemaatnya kena musibah.	Respinden menilai Pdt mengahrapkan imbalan pada setiappelayanan yang	Keandalan	Kualitas

		Jangan kan unt k berita dari jemaat ke pendeta, kabar dari pusat ke jemaat juga kadang terlambat.	dilayankannya.		
R2.W2.059	Iter	tradisi juga kebiasaan dari dulu kan panggi?			
R2.W2.060	Itee	dari dulu tidak terlalu dekat dengan pendetanya, dan pendetanya kurang bersosial, kemudian ada juga faktor itu kan Artinya kita punya kewajiban untuk memberikan sesuatu ucapan terima kasih, sementara jemaat belum siap untuk itu karena kalau kita lihat di Jemaat kita ini walaupun sudah di semi maaf semi apalah namanya ini budaya-budaya untuk itu datang pendeta datang ini, belum saya cuma mahal ongkos gojek malas kesini, karena nanti merumuskan tidak ada artinya pelayanan itu waktu melayani menghidupkan jemaat atau mempermalukan keadaan, kadang sebenarnya bagus juga ya, kadang-kadang khotbah itu kan harus menyetarakan keadilan ya kan. Baru sikap pelayan dalam melayani pas-pasanlah kadang grafiknya malah turun, segi bahasa komunikasi pakaian kemudian waktu okelah.. emm walau kadang omongan kurang disaring, kan gak semua sama orang menanggapi, apalagi soal pekerjaan, Kadang-kadang kan pendeta ini ada juga kurang jujur maksudnya begini kalau ada pertanyaan yang agak-agak sensitif sebenarnya jawabannya ini adanya a tapi jawaban a ini bisa melahirkan persoalan a jadi dia menggiring ke yang	Responden menilai Pdt kurang dalam hal bersosial.	Emapati	Kualitas

		netral apa namanya itu...			
R2.W2.061		gini adalah misalnya konflik di jemaat itu adalah misalnya satu orang yang terkenal selalu mungkin membuat kalau kita buat keributan terlalu parah membuat perdebatan lagi kan Jadi kalau misalnya disuruh pendeta ini full time membuat penilaian kadang dia nggak berani mengatakan itu yang salah disitu kelemahan orang itu apa namanya kurang tegas untuk memberikan satu jawaban bagi persoalan yang real yang ada kayaknya mengarah ke jalan tengah ada gitu itu pun bingung dia mana yang benar mana yang salah ini kira-kira gitu arahnya ada seperti itu kurang berani mengatakan hitam ya hitam. Susah kali teruss do zona nyamannya aja, padahal itu awal permasalahan baru..	Responden menilai Pdt kurang tegas dalam menghadapi konflik yang ada di Tengah-tengah jemaat.	Ketanggapan	Kualitas
R2.W2.062	Itee	bahasa jelek ini ada yang tidak istilahnya kalau yang mau jujur seorang melayani itu sebenarnya harus berani mengatakan kalau ini hitam walaupun dengan narasinya bisa lebih diplomatis itu kan jadi kalau bicara akurasi memang perlu di sedikit dirubah cara untuk memberikan jawaban untuk memberikan pemahaman kepada jemaat bahwa inilah yang sesuai ini yang benar ini yang kurang Janganlah terlalu menjaga dibidang akhirnya jadi mengampang semua kan. Pendeta Pendeta kan sering gitu	Responden menilai Pdt selalu mencari zona nyaman Ketika memutuskan suatu Kesimpulan.	Ketanggapan	Kualitas
R2.W2.063	Iter	ya yah pangg, terus pangg			
R2.W2.064	Itee	Jalannya amanlah itu sempat dibenci jemaat ini aku lupa pdt			

		mana itu..			
R2.W2.065	itee	<p>Iya memang pendeta yang berani gitu ya tidak populer kan yang berani mengatakan ini salah pasti banyak mendapat perlawanan akurasiya itu poinnya maunya pendeta itu lebih tegas memberikan jawaban mana yang seharusnya atau mana yang benar mana yang salah jangan terlalu umum jawaban itu harus lebih real buat Bagaimana harapan anda mengenai ketepatan waktu pelayanan ketika melayani ini nilainya ini baguslah harapan anda mengenai perlakuan pelayanan pada Jemaat saat melayani bagus Bagaimana sebenarnya harapan anda mengenai sikap pelayanan dalam melayani bagus sebagaimana harapan anda mengenai akurasi pelayanan menjawab ini tadi ya Apakah tersebut pelayanan dilakukan sesuai dengan harapan anda kalau dibilang sesuai 100% ya gak lah, 65% itupun ketinggian, ada harapan yang harus mereka lakukan itulah tadi maunya pelayan itu dalam memberikan tanggapan atau respon terhadap pertanyaan atau situasi yang terjadi di Jemaat itu maunya pelayannya itu lebih tegas kalau misalnya dia ukurannya benar salah pendeta itu pelayanan itu mengatakan ini yang benar jadi adalah yang mau dicontoh jangan terlalu samar-samar memang pada tadi punya jaga apa juga. Tiga nama ya.nah seperti itu terlalu parah terlalu pinjamkan itulah tadi poinnya nomor 9 baru Bagaimana</p>	<p>Responden menilai Pdt kurang tegas dalam memutuskan mana yang benar dan salah, terlalu abu-abu.</p>	Kedandalan	Kualitas

		tanggapan pelayan pelayan saat terjadi masalah. Kalau misalnya di Jemaat itu ada masalah misalnya apalagi kita buat masalahnya yang sering terjadi di jemaat itu masalah apa			
R2.W2.066	Iter	Dalam hal keuangan pun gitu panggil?			
R2.W2.067	Itee	Iahhh.. Oke lah entah masalah apa pun itu cuman dia tanyakan Bagaimana tanggapan pelayan saat terjadi masalah pelayan itu ya memberikan respon memberikan jalan keluar ia pokoknya tanggaplah kan gitu kan tidak tidak cuek Hai walaupun masalahnya misalnya tidak selesai itu persoalan kedua itu karena pertanyaannya Bagaimana tanggapan pelayan saat terjadi masalah kalau di gereja kita para pelayan itu? Ia peduli selalu respon memberikan dalam keluar memberikan pendapat untuk masalah tersebut tapi cuek-cuek tak menentu mereka. Bagaimana soal pelayan dalam menerima dan menyampaikan informasi bagus yang namanya informasi apa informasi yang ini kan informasi sesuai dengan tugasnya soalnya tugas sesuai dengan dari sinode ya mereka lakukan tidak pun langsung Jemaat karena ini organisasi mungkin lewat pengurus resort karena nasi kesana baru kemari mereka ya bagus dalam menyampaikan informasi.	Kurang dalam kedekatan intim dengan jemaat-jemaatnya.	Empati	kualitas
R2.W2.068	Iter	masalah terekstrim yang paling parah?			
R2.W2.069	Iter	contoh masalah di gereja kita panggil?			
R2.W2.070	Itee	kemarin kan ada kayak harus			

		ada sesuai tata gereja tapi kan ada beberapa orang yang tidak mengikuti tata gereja serta keputusan bagaimana sih sekarang pendeta mengatasi situasi itu karena kan dia nanti kan beberapa orang yang aku pertanyakan mereka ikutkan hasil peraturan dari atas bukan lagi mengikuti kehambaan dia sebagai pelayan.			
R2.W2.071	itee	Harapan kita berarti ada yang belum terpenuhi gitu ya nih Bagaimana harapan sebenarnya Maunya para pelayan itu Kalau kita katakan udah peduli, pelayan ini harus memikirkan cara-cara pencegahan artinya sejak dini sejak awal dia harus menyampaikan poinpoin supaya jangan terjadi masalah, mengingatkan disitulah mungkin yang perlu ini supaya dia lebih lebih awal. ceritakan tadi sesuai dengan harapan anda. Maunya itu jangan hanya ikut setelah ada masalah tapi berupaya juga untuk mencegah jangan terjadi nah disitu pengennya ini masalah empati Bagaimana ketulusan pelayanan dalam melayani jemaat kalau betul tulisan boleh kita katakan standarnya. Cuman saat inilah kayak yang tadi itu ada oknum ada oknum kalau kebetulan tiga ini kalau persennya 30% saat ini sedikit pelayanan ini pelayanan itu terlalu mengharap, tapi oknum ya itu nanti masukkan dia masih ada pelayanan itu tulusnya tulus tapi dibalik tulus itu terlalu tinggi harapannya untuk mendapatkan imbalan di luar yang resmi..		ketanggapan	

072	Itee	Kalau bicara kebutuhan pribadi pribadi ya kalau bisa kita katakan pelayan kita ini lemahlah karena pribadi dia kan hanya kolektif dia melayani di gereja baru untuk pribadi-pribadi, keluarga ini keluarga ini, ini... dia hadir disitu ketika ada panggilan minimal dari panggilan cuman kenapa begitu... jawabannya pelayanan secara pribadi oleh pelayan ini belum memang seperti yang kita harapkan dalam arti dia belum terkordinir lah kalau secara pribadi belum terlayani bahasa umum.	Responden menilai Pdt masih kurang memahami jemaatnya.	empati	Kualitas
R2.W2.073	Iter	apakah dari sebelumnya enggak ada tujuan pendeta atau penginjil? ada kira-kira bertanya atau pelayanan ke jemaat yang sakit saat ini atau ada yang lebih duka cita?			
R2.W2.074	Itee	cuman kadang-kadang ada dua ada dua point memang kita yang ngasih tahu mereka respon tapi kadang mau juga dikasi tau tapi tidak ada respon kekmana bilanganya yahh kurang responlah, sampai dah sehat dulu baru dilayni buat apa kan?,		Ketanggapan	
R2.W2.075	Iter	kalau kita menjelaskan itu kan memang informasi wajib panggi, tapi tuluskah mereka melayni hal-hal seperti ini panggi?			
R2.W2.076	Itee	sebenarnya kalau kita mau menganalisa ini artinya kalau kita bilang sudah kadang kurang perduli juga orang itu harus kita kasih tahu dulu, gitu.			
R2.W2.077	Iter	karena kan panggi fokusnya kan mereka ya marminggu-minggu, pertonggoan-partonggoan ya yang diluar itu			

		kan memang panggil harusnya mereka kerjakan makanya fokusnya ke tupoksi mereka			
R2.W2.078	itee	<p>ini poinnya nih kalau untuk dia 50% perlu ditingkatkan ini inisiatif empatinya pelayanan itu untuk tanggap terhadap permasalahan permasalahan di jemaat itu perlu.. perlu memang perlu ditingkatkan artinya kalau kita buat bahasanya kalau kita buat nanti kurang pedulikan terlalu ekstrim perlu peningkatan para pelayan untuk keperdulian empatinya terhadap masalah-masalah yang terjadi di jemaat baik itu masalah ekonomi, penyakit, pertengkaran, keluarga atau beban lain lah jadi proaktif. mereka itu secara pribadi perlulah ditingkatkan jangan cuek-cuek mereka terjun melayani, tunggu dikasih tahu disini poinnya. Kalau ini bagaimana sebenarnya harapan Anda mengenai ketulusan pelayan untuk yang pertama ini harapan kita maunya proaktif dari pelayan itu untuk peduli memberikan waktu hati atau pelayanan lain tanpa diundang tanpa diberitahu oleh orang tersebut atau pimpinan di di jam itu maunya merekalah yang proaktif menanyakan atau mendengarkan dan langsung untuk melayani. Jadi perlu peningkatan keperaktifan keperdulian secara pribadi tanpa diundang pun yang pedulilah bila perlu sore-sore datang dia jalan-jalan kemari tahu dia ada jemaat disini misalnya yang malas singgah dia disitu walaupun tidak formal kan bisa mengubah</p>		Empati	

		<p>pura-pura jalan dia bisa jalan sore singgah dia disitu ngomong dia disitu bisa aja. Strategi pelayanan itu kan tidak harus formil sebenarnya banyak orang terbuka di pinggir jalan tapi kita ini masih terlalu formil kali tapi mungkin itunya ada dogmatis tahu apalah itu jadi perlu cara-cara strategi baru untuk menunjukkan kepedulian.</p> <p>Harapan kita seperti inilah para pelayan itu pedulilah terhadap kebutuhan atau pergumulan atau persoalan yang dihadapi jemaat dalam arti respon dia menunjukkan kehadiran badannya memberikan waktunya dan memberikan ide-ide solusi karena tadi itu belum membudaya itu yang perlu ditingkatkan.. ya... harapan kita frekuensinya caranya ya semakin ditingkatkan lah jangan hanya pelayanan itu cukup di kegiatan formil mimbar hanya di mimbar atau di kebaktian saja mereka melayani langsunglah terjun ke rumah tangga atau ke pribadi tidak perlu tanpa diberitahu tanpa diundang dia harus kenal sebenarnya Jemaat itu kan itulah harapannya Apakah hal tersimpan lakukan itu sesuai dengan harapan anda harapannya belum 100% mungkin di 67% yahh.. harapan kita itulah mereka itu semakin semakin dekat lah semakin peduli terhadap kehidupan pribadi daripada dirumah-rumah ngapain mereka, padahal jemaat masih memerlukan mereka sebagai</p>			
--	--	---	--	--	--

		pelayan.			
R2.W2.079	Itee	memang artinya ini pendapat pribadi cara penyelesaian masalah di gereja ini khususnya dalam kasus ini kayaknya kita kurang puas artinya seperti tadi lah kalau memang hitam bilang hitam jangan ini agak hitam kan gitu kan jadi orang yang memang tahu masalahnya jelas udah hitamnya dibilang seperti hitam ya kan jadi kalau memang kita buat pendapat kita maunya gereja itu walaupun dia lembaga gereja rohani ada kasih ada ini ya yang salah itu ya salah kasih di hukuman		Ketanggapan	
R2.W2.080	Iter	amin amin			
R2.W2.081	Itee	Nah jadi kalau artinya kalau nanti kau buat itu itu kan pendapatnya survey mu bukan pendapatmu dari survei yang saya temukan dia mengharapkan begini begini tapi kenapa begitu ya luas lagi mungkin itulah orang semualah yang tidak berani tegas untuk mengatakan blak-blakan selalu membuat warna supaya jangan entah mengenai keributan lah atau apalah...		Ketanggapan	
R2.W2.082	Iter	mencari zona nyaman aja			
R2.W2.083	Itee	itu intinya yang punya kewenangan untuk memberikan putusan Untuk persoalan itu kayaknya kurang berani dan kurang tegas Seperti yang satu ini kan enggak mengambang.			
R2.W2.084	Iter	Artinya menutupi??			
R2.W2.085	itee	ah malu dia bahwa itu terjadi dan akibatnya muncullah pendapat sepertinya dilindungi sehingga ya nama baiknya termasuk organisasi termasuk jabatan itu yang menyelidiki	Responden menilai Pdt takut menyampaikan kebenaran, sehingga itu bisa menjadi awal	Keandalan	Kualitas

		ada satu lagi memang kalau kita tidak benar oknum juga lah ya sampai itu dengan polisi, dua nya polisi ya akhirnya semua karena banyak polisi yang baik kan. Pendeta itu yang baru tahu sih tadi baik Kenapa bisa seperti ini ya mungkin sistem manajemen itu ya ada peluang ada peluang tidak ada niat kalau ada peluang yang makan juga cuman maunya dia seorang pendeta ya lebih terhindarlah dari gunanya ini enggak samanya pendeta dengan cepat jasa dimana lah apanya ini? Jadi penghayatan yang namanya ajaran-ajaran Kristen itu dulu kita mendapat daging hanya sebatas sebatas formalitas saja kan.	kehancuran pada gereja, Ketika Pdt saja berani berbohong apalagi dengan jemaatnya.		
R2.W2.086	Iter	Artinya apakah sudah hilangnya keyakinan Jemaat itu terhadap kesucian gitu ya Wibawa asal apa di target lah tapi berani teman teman.kalau udah sempat masuk wilayah hidup. Sebenarnya			
R2.W2.087	Itee	kalau terlihat ini karena yang nggak berani berbicara mungkin lebih ya udahlah kita lebih ke <i>ahab</i> , lebih ke pengampunan ke kasih padahal kan sebenarnya ada hukum yang berjalan tapi dengan menurut mereka dengan pemotongan gaji kapan sampe 2 miliar ini untuk menurut gaji dia segitu pagi. Kalaupun Kalaupun dia ratusan 2 juta kapan masih siap itu? Ya Ya kalau di sehat-sehat aja sampai ratusan kedepan. Itu terpenuhi kan	Responden menilai Pdt kurang transparan pada kesalahan yang dilakukan sesame Pdt.	Keandalan	Kualitas
R2.W2.088	Iter	Owhh gitu yah panggi..			
R2.W2.089	Itee	Ya mungkin kena semua ini ibaratnya korupsi negara ini			

		kan juga hanya sendiri nih KKN akhirnya kenapa ini orang pengambil keputusan ini nggak berani tegas kalau tegas jadinya terkenal			
R2.W2.090	Iter	iya kemungkinan memang.. nah begitu pula ya kan nggak mungkin ini bisa berjalan tanpa orang dalam pangg			
R2.W2.091	Itee	oke itu masalah terakhir ini ini kan oknum nggak mungkin kena ini nih kenapa nggak berani tegas kemarin jadi kalau dua kasus ini beda kita analisis. kalau ini yang uang ini kenapa nggak tegas oknum yang satu ini jangan-jangan dia pun kena bagian kalau diselesaikan ya dia juga kena.. oke ambil jalan tengah begitulah dia akui siap kau membayar ya dengan begini walaupun keputusan ini mengocorkan masyarakat kan yang ini kalau memang salah ya besar.	Responden melihat Pdt kurang tegas dalam mengambil Keputusan.	Ketanggapan	Kualitas
R2.W2.092	Itee	Ya harusnya begitu cuman			
R2.W2.093	Itee	itulah itulah nggak tahu lah kita apakah benar ini kan kita pikiran juga generasinya gitu nggak segampang itu memang			
R2.W2.094	Itee	Iya tapi panggil kan kalau kita melihatnya ke depan kita kan posisi ke depan itu			
R2.W2.095	Iter	Hmmmm			
R2.W2.096	Itee	ketika mereka yang dalam itu yang tidak menghasilkan masalah otomatis nanti akan ada masalah baru muncul yang menutup mata ya udahlah ah yang lama pun aman lah selanjutnya ini tidak ada efek jalan. Artinya kalau mereka dinonaktifkan tidak apa-apa pendeta dimasukkan atau nonaktifkan otomatis ada jeda untuk selanjutnya. Kayak di gereja kita lah. Para Para <i>ruhut paminsangon</i> , dihapuskan		Keandalan	

		<i>ruhut paminsangon.</i> Jadi Dihapuskan hal-hal yang sebenarnya itu sangat memperbaiki kedepan dihapus mereka suka-sukalah di gereja kan.			
R2.W2.097	Iter	Tapi nggak mungkin nggak ke sana pemikiran mereka kali..			
R2.W2.098	Itee	itu.Oke boleh juga cuman kalau kita mau memahami ini sebenarnya Apanya dasar teologisnya apanya dasar filosofinya nya kemanusiaannya Kan harusnya akan kita tanya nya oh teologisnya begini sesuai dengan ini kemanusiaannya ini anaknya masih begini filopis hukumnya apa Jadi kalau kita bilang ini efek jera sah-sah saja nih efek jera dengan hukuman yang sebenarnya, seperti korupsi di Korea efek jera kan jadi takut orang korupsi betul ya. tapi jangan-jangan lagi ini kan. Salah Salah lah kita ya ini lembaga gereja lembaga rohani kalau ada persoalan cara menyelesaikan masalah itu lewat mananya dia yang sehingga dia dianggap gerejawi begitu pula beda dengan hukum negara ini kan sedangkan hukum negara ini pun masih tidak tegas hukum yang terus			
R2.W2.099	Itee	ketika ada masalah ada hukuman mereka mengatakan nah <i>mengahap mahita</i> jadi kan nggak selesai			
R2.W2.100	Iter	Ya			
R2.W2.101	Itee	kasih boleh berjalan tapi kan bijak gitu panggil. Tapi mungkin kita ya mungkin ya kembali lagi mungkin ada open tertentu kalau aku tarik nanti ke sana ikut aku lebih			

		bagus kita jalan tengahnya			
R2.W2.102	Itee	jadi memang kalau dari hasil ini kan penelitian Bagaimana tanggapan Jemaat terhadap masalah-masalah yang terjadi di Tengah-tengah terbesar umum kan ya kan. Nah jadi artinya kalau sebagai Jemaat kalau melihat beberapa kasus-kasus ini kasus ini disimpulkan dia Jemaat sebagai Jemaat merasa kurang puas terhadap keputusan atau kesimpulan yang diambil oleh pengambil Keputusan. Kenapa tidak puas yang di diputuskan itu tidak setimpal dengan kesalahannya keputusan ini tidak berani dengan tegas. ini jadi pertanyaan pula kan gitu kan?		Keandalan	
R2.W2.103	Itee	itu lebih kayak karena memang lebih jelas pengajuan itu sampai kemanamana memang ada yang memfoto ya hidung menggugat ini langsung tercemar panggilnya lebih parah sebenarnya kalau uang mungkin masih bisa ditutupi dengan uang lagi			
R2.W2.104	Itee	apalagi kalau mereka bertemu dengan jemaat yang kaya, maunya itu aja Kawan mereka, bisa terciptat materinya, sampai lupa dengan jemaat lain, yang seharusnya lebih butuh diperhatikan, namun ini tidak..			
R2.W2.105	Itee	ya tapi kan memang uang bisa lah tapi nanti kan sudah berbeda cerita misalnya kaya pendeta itu yang sampai umur 3 tahun anaknya gitu mungkin diam di Jakarta. itu sudah lebih panas karena nggak akan bisa tertutupi masalah itu tidak bisa nongol dia akan terus itu sebagai masalah makanya kalau di bilang puas mereka		Keandalan	

		aja pun melanggar, apalagi guru ini jadi kalau di bilang puas nggak puas mungkin akan semakin menurun jika tidak memperbaiki SDMnya. dan kita pun nggak berani pula apa ya kayaknya jemaat ini ya udahlah kita bilang pun nanti percumanya tetapnya tidak ada sesuatu. karena beberapa pendeta yang mudah bertanya setiap sidang hal-hal begini di nomor sekian dari ini, duitnya pertama dibahas, nanti masalah di bola-bola, jemaat ini tahunya.			
R2.W2.106	Iter	bahas kayaknya memang manusia masalah kan			
R2.W2.107	Itee	Gitu-gitu aja nggak pernah selesai gitu karena mungkin ya... kalau dibahas kayak gini ikutlah ini jadi banyak yang mau dibahas padahal kan memang kalau kan beberapa pembahasan paling dibangun gereja, sekolah baru gaji baru kayak pensiunan paling itu aja pembahasan setiap tahunnya padahal itu berjalan nanti kalau memang sesuai dengan keuangan tapi kan yang ini kan nggak artinya orang-orang seperti ini yang perlu dibahas tuntas supaya untuk memperbaiki tapi itulah nggak pernah nemu kalau mereka mengajukan bahwa pendeta-pendeta itu sebagai warna sari saja tapi ujungnya nggak dibahas.. Disitu terlihat bagaimana kualitas Pdt Pdt GKPS ini hen..	Para Pdt terlalu cuek dengan masalah yang ada di Tengah-tengah jemaat.	Keandalan	Kualitas
R2.W2.108	Itee	Kalau aku jujur gak puas dengan kualitas pelayan kita lah hen..			
R2.W2.109	Iter	Bagaimana ketulusan pelayan yang panggil lihat Ketika			

		mereka melayani?			
R2.W2.110	Itee	Ketulusan pada setiap pelayan berbeda hen, karna digereja kita ada 3 orang pelayan, mereka berbeda-beda soal ketulusan, itu yang membuat ada perbedaan perhatian dari jemaat kepada pelayan itu sendiri. Jemaat bukan membedakan tapi rasa ku buah dari ketulusan yang diberikan pelayan kepada jemaat.			
R2.W2.111	Iter	Bagaimana pendapat panggi tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R2.W2.112	Itee	Perhatian terhadap kebutuhan jemaat mungkin ada beberapa, kemungkinan pada saat PA Inang karna pelayan pasti hadir disana, tapi dikategorial bapa atau pemuda sepertinya belum.			
R2.W2.113	Iter	Bagaimana pendapat panggi mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?			
R2.W2.114	Itee	Dalam memahami kebutuhan perlu kontak social yang baik hen, artinya jika sosialnya belum terjalkin dengan baik, otomatis tidak mungkin ada pemahaman soal kebutuhan antar jemaat dan pelayannya.. Yah kkita berpikir pakai logika saja hen...			
R2.W2.115	iter	Bagaimana pendapat panggi terhadap pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R2.W2.116	Itee	ini yang sulit itu hen, mungkin tempat pelayanan mereka sebelumnya itu mayoritas jemaat yang status sosialnya bagus, nah dipindah kesini kan gak sama semua mata pencaharian orang, jadi pelayan jadi pandang bulu lah,			

		itu yang payah sekarang, jadi harus Kembali ke pendetanya..			
R2.W2.117	Iter	Bagaimana pendapat panggi terhadap pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R2.W2.118	itee	Setiap pelayan punya kelebihan dan kekurangan masing-masing dalam melayani, ada yang mahir dalam memberikan firman, ada yang pandai dalam bermusik atau lebih lain lah hen, nah pendeta kita ini punya nilai yang baik dalam memberitakan firman, suaranya bagus tapi kalau di bagian penyelesaian konflik inikadang kurang pas, walaupun ujungnya akan Kembali kepada suara rakyat, hahahaha dilimpahkan ke PMJ atau ke jemaat, apa yang menjadi hasil dari Keputusan konflik saat rapat berlangsung.			
R2.W2.119	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?			
R2.W2.120	Itee	Ada kalimat bijak yang bilang gini henn bijaklah seperti merpati, cerdiklah seperti ular, kadang malah kebalik hen atau dengan yg sama, artinya jadi merpati teruss, ada yang jadi ular teruss, jadi agak sulitnya yang berketulusan ini hen..., yang memang harus dari hati, gak bisa dibuat-buat..			
R2.W2.121	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R2.W2.122	Itee	Nah kan kubilang tadi saat mereka tulus pasti bisa memberi perhatian kepada jemaat..			
R2.W2.123	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai			

		keinginan pelayan dalam memahami kebutuhan jemaat?			
R2.W2.124	Itee	Setelah mereka memberi perhatian pasti bisa juga memahami kebutuhan dari jemaat tersebut, kayak rodanya itu hen berputar teruss...			
R2.W2.125	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R2.W2.126	Itee	Harapannya yah, dah tau sama-taunya kita gimana pendeta di gereja kita, yah harapan ke depan berbaur lah ke semua kategorial, Sekolah Minggu, Inang, Bapa, dan Pemuda..			
R2.W2.127	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan panggi mengenai pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R2.W2.128	Itee	Diperelajari aja Tata Gereja itu, disitunya semua titik kekuatan mereka dalam menyelesaikan konflik hen, selebihnya komunikasi antar jemaat dan sosialnya, lalu semakin mencari tau apa yang menjadi kebutuhan jemaatnya..			
R2.W2.129	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan panggi? Mengapa?			
R2.W2.130	Itee	Nilai 70lah hen, semoga tetap dikembangkan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh jemaat, kalau mereka memeberikan kualitas yang baik, jemaat dapat impact makan jemaatpun akan memberi mereka tanpa mereka minta, yakin aku..			
R2.W2.131	Iter	Iya panggi.. Semoga itu dapat berjalan yah panggi..			
R2.W2.132	Itee	Amin hen...			



LAMPIRAN H
KODING WAWANCARA RESPONDEN 3

KODING WAWANCARA RESPONDEN 3

Wawancara : II

Itee : Responden 3 (R3)

Hari/Tanggal : Senin, 9 Juni 2025

Jam : 18.00-19.00 WIB

Tempat : Café Bahagia

Koding		Isi Pernyataan	Kesimpulan	Tema	Kategori
R3.W.3.001	Itee	Sini bg, duduk-duduk sini..			
R3.W.3.002	Itee	Kok lama kau datang,..			
R3.W.3.003	Itee	Ia bg, baru antar kakak tadi kerja..			
R3.W.3.004	Itee	Pesan dulu minumu, biar diskusi kita sedikit dari pembahasan kita yang kemaren Sambil memberikan <i>informed consent</i> ..			
R3.W.3.005	Itee	Boleh bg... (membaca <i>informed consent</i> , lalu menandatangani)			
R3.W.3.006	Itee	Pembahasan kita gak jauh-jauh lah dari kehidupan bergereja mu dan pelayanan gereja yang kau rasakan selama ibadah di gereja kita.. pertama dari fisik gereja. Kamu nyaman nggak dengan apa ya dengan fasilitas gereja kita?			
R3.W.3.007	Itee	Sebenarnya nyaman karena udah lama juga sih jadi kayak yaudah nikmatin aja apa yang ada, Baik fasilitas semua lah bg, Gedung kita sudah selesai renov, kursi, kipas dah nambah, music dah diganti, gitu bg.. yang pasti kualitas yang sekarang fasilitasnya dah okelah bg..	Responden menilai fasilitas peribadahan sudah cukup baik.	Fisik	Kualitas
R3.W.3.008	Itee	Berarti kamu nyamannya dengan gereja, Secara fasilitas dan suasanya saat ibadah, ok Kalau dengan pelayannya, ini fokus pendeta dan di baik pdt atau Penginjil, Kalau nyaman dengan itu?			
R3.W.3.009	Itee	tergantung Pendeta bg, apa lagi pdt x ini, kalau dah dia di wartkana kotbah minggu depan, dah	Responden menilai kurang suka dengan Pdt	Pengalaman sebagai jemaat	

		malaslah aku gereja, kalau gak terlambat datang ke gereja aku bg..	dalam melayani		
R3.W.3.010	Iter	Gak nyaman karena apa?			
R3.W.3.011	Itee	Ya karna kotbahnya gak enak, nyenggak-nyenggak aja kerjanya, awak butuh damai datang ke gereja malah nambah dosa, wkwkwk..	Responden tidak nyaman dalam mendengar firman yang disampaikan oleh Pdt		
R3.W.3.012	Iter	Nyaman versi mu emang yang bagaimana bg?			
R3.W.3.013	Itee	Ya cara penyampaiannya lebih sendu gitu bg, kita gereja kan karna lagi banyak masalah kalau gereja rasanya akan membuat pikiran lebih tenang, kita bisa bertemu kawan, ketemu pdt yang harusnya jadi tempat mengadu malah sebaliknya bg.... Kalau suasananya yah biasa aja sih, gadak special, malah di gereja org lebih enak.. hahahaha	Responden mengharapkan kepada Pdt jika menyampaikan Firman harus lebih baik.		
R3.W.3.014	Iter	Tau gak bg apa tugas dari pdt?			
R3.W.3.015	Itee	Yang pasti melayani dengan sepenuh hati, baik di partonggoan, ibadah minggu, ibadah sektor, PA inang, Bapa, malah kita yang pemuda gak pernah kutengok kita dilayani bg, jangankan dilayani ramah pun enggak..	Pengetahuan Responden tentang tugas pokok Pdt		
R3.W.3.016	Iter	Tapi sejauh kau ibadah nyambung kah firman yang disampain pdt dengan realita di jemaat? Atau mengena kah dihatimu?			
R3.W.3.017	Itee	Kadang enggak bg, Ada yang bertele-tele, ada yang sampe 1 jam gitu setengah jam apalagi ada acara khusus, maunya dikondisikan juga, gpp 1 jam kalau menarik, tapi orangkan dah gak focus bg, Alkitab banget kadang, essehh, tapikan kalau hanya Alkitab dibaca kita pun bianya membaca bg,.. Kalau berpakaian dah oke bg, wajarlah pendeta kan teladan jemaat..	Responden mengharapkan Firman yang disampaikan oleh Pdt lebih menarik/berkualitas.	Jaminan	Kualitas
R3.W.3.018	Iter	Lalu harapan mu apa?			
R3.W.3.019	Itee	Maunya bg Firman yang			

		disampaikan itu jawaban untuk setiap jemaat yang datang. Yakin aku yang datang itu pada gak baik-baik saja hidupnya tapi harapan jemaatkan sepulang dari gereja minimal pikiran sudah tenang, ini gak makin nambah dosa nambah beban.			
R3.W.3.020	iter	Sampai selama kau umur 25 tahun ini apa yang pernah kau rasakan yang paling menyentuh pendeta? baik Menuntun? Artinya kan pendeta sebagai kepala gereja yang mengarahkan yang mengajak yang memberi nasehat gitu akhirnya kau udah mendapatkan itu nggak ada yang nggak? Berarti kau gereja karena kau pengen atau karena apa? Ingin kau rindu pendetanya atau memang karena identitas?			
R3.W.3.021	Itee	Enggak sih itu, malah aku gereja yah karna diajak orang tua gereja bg, karna jujur aja yah selama aku ke gereja cuman 1 kali dalam setahun aku disapa pdt itupun waktu salam-salaman Natal, kalau gak aku merasa kurang ramahnya pdt kita bg, minimal kalau kurang ramah yang enaklah dia kotbah jangan asPal datang aja, gak berbu65ah kita dibuatnya..	Responden mengharapkan adanya kedekatan Pdt dengan jemaat	Pengalaman sebagai jemaat	
R3.W.3.022	Iter	Lalu kau berharap apa ke mereka bg?,			
R3.W.3.023	Itee	ramahlah ke siapapun terkhusus ke jemaat, dah sering kuperhatikan bg, hilang-hilang satu jemaat ini, bapakkan pengurus bapa bg, kutanya nya mereka kenapa bapa mulai banyak gak hadir, karna pdt malas melayani di bapa, terus gas pas waktunya,kami tanya nya mereka kapan bisa, gak pasti katnya, artinya yang berjadwal bisalah dihadiri kalau gak bisa digantikan entah siapa gitu, ini enggak, jadi kayak tercampakkan gitu bg jemaat ini apalagi si Pdt x itu, kalau gak makan di ibadah itu	Responden mengharapkan Pdt ramah kepada jemaatnya.		

		pasti dia kurang semangat melayni, maunya ada aja yang di bisa bawa pulang..			
R3.W.3.024	Iteer	Tapi tiap minggu tepat waktunya mereka datang melayani kan bg?			
R3.W.3.025	Itee	Mungkinlah bg 2 tahun terakhir ini kan dah malas aku gereja bg, kadang terlambat kadang tepat waktu mereka sudah diruang konsistorinya bg, kalau partonggoan tepat waktu, malah disuruh cepat-cepat masuk biar cepat pulang.	Responden menilai Pdt sudah tepat waktu dalam menghadiri peribadahan.	Keandalan	Kualitas
R3.W.3.026	Iteer	Bagaimana pendapat mu bang terhadap pelayan dalam merencanakan program Ketika melayani di jemaat?			
R3.W.3.027	Itee	Sejauh ini aku masih melihat baik, program yang disampaikan baik , dan programnya membuat jemaat merasa ikut ambil bagian dalam setiap pelayanan, seperti kebersihan gereja, taman, buka altar, dll			
R3.W.3.028	Iteer	Lalu bagaimana penilaian mu terhadap pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R3.W.3.029	Itee	Saya menilai baik, namun ada hal-hal yang kurang pas dirasa jemaat, bisa saja hal yang dimaksud adalah tegas dalam menetapkan pembayaran dalam program yang dipaparkan dalam program tahunan.			
R3.W.3.030	Iteer	Bagaimana bg penilaian mu terhadap sikap pendeta saat mereka melayani jemaat?			
R3.W.3.031	Itee	Sejauh ini masih baik, walau ada aja penyampaian yang sopan maupun kurang sopan.			
R3.W.3.032	iter	Sepengetahuan mu bagaimana penialian mu terhadap pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R3.W.3.033	Itee	Dalam hal mengurus keperluan administrasi masih berjalan dengan baik.			
R3.W.3.034	Iteer	Sebenarnya apa harapan mu			

		sebagai jemaat mengenai perencanaan program pelayan Ketika melayani?			
R3.W.3.035	Itee	Ada baiknya program kecil dulu diselesaikan baru masuk ke program besar, seperti hal dalm mengayomi jemaat, jika itu dilakukan ada kemungkinan jemaat akan ikut serta dalam program yang diatutkan oleh pelayan.			
R3.W.3.036	iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R3.W.3.037	itee	Saya berharap besar dengan pelayan yang lebih transparan dalam hal keungan, yah gimana ya bg, uang inikan sensitive, kalaupun memang banyak pengeluaran baiknya dibuat lebih terperinci, baik pemasukan amaupun pengeluaran.			
R3.W.3.038	iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai sikap pelayan dalam melayani?			
R3.W.3.039	Itee	Bersikap layaknya hamba, yang rendah hati, itu aja bg..			
R3.W.3.040	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam melayani?			
R3.W.3.041	Itee	Harapan ku ke pelayan, bersikap hangatlah ke jemaat, baikan keungan pas pasan, cukup maupun orang berada, agar jemaat merasakan kedekatan yang harmonis dengan pelayan.			
R3.W.3.042	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R3.W.3.043	itee	Harapan ku yah bg..., terhadap pelayan dalam mengurus administrasi agar lebih melihat kehidupan jemaat yang kalangan psas-pas an kebawah, artinya jangan memberatkan administrasi ke jemaat gitu bg, kalaupun ada patokan yah sewajarnya saja lah.			
R3.W.3.044	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sudah sesuai dengan			

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

R3.W.3.050	Iter	Jadi harapanmu ke mereka apa?			
R3.W.3.051	Itee	Ya kayak yang dijelaskan tadi bg, melayanilah sesuai dengan SK mereka, jangan mengharapkan imbalan, karna kalau kita dengan hati tulus melayani aku yakin bg, jemaatpun pasti merasa senang untuk memberikan jasa yang lebih diluar dari anggaran gereja yang ditetapkan, ini malah milih-milih tempat melayani, gak sesuai dengan tupoksinya dia. mereka digaji lo sama jemaat, kalau jemaat gak diperhatikan mereka, terus jemaat gak ngasi persembahan untuk gaji mereka gimana? Kan semua harusnya dipikirkan dengan matang-matang dan mereka itu teladan lo, masa kita yang bilangin, terus kerja mereka apa?	Responden menilai kurang perhatian Pdt kepada jemaatnya, kurang pekaan pada situasi jemaat yang menghadapi permasalahan hidup.	Empati	Kualitas
R3.W.3.052	Iter	Kalau ada skor, abg mau kasi nilai berapa dengan situasi itu bg?			
R3.W.3.053	Itee	60 pun dah jago kali itu bg			
R3.W.3.054	Iter	Iya yahh, sedih juga jemaat kita ini..			
R3.W.3.055	Iter	Lalu bg kan kakak mu pernah sakit bg, selain yang datang kerumah Bersama majelis pernah gak mereka datang ke RS? Menjenguk, cerita ke orang tua, menguatkan kakak mu?			
R3.W.3.056	Itee	Ha itu lagi satu bg, mereka pilih kasih kulihat hanya ke orang-orang berada aja mau dekat, awak yang pas-pas an ini, kayak kurang niat mereka memperhatikan. Opung-opung lagikan mereka butuh topangan diluar dari jadwal jemaatnya, bolehlah sesekali jalan-jalan ke tozai ini gaknya jauh-jauh kali dari rumah dinas pendeta, pasti senag kali jemaat ini bg, jujur aja bg, aku lah salah satu contoh yang malas gereja bukan karna aku niat malas tapi jadi kebiasaan ku malas kegereja karna yang berkotbah tidak menjalankan isi kotbahnya, apa yang dia sampaikan di depan	Responden menilai Pdt masih sedikit mengetahui masalah yang dihadapi para jemaatnya, mungkin itu terjadi karena kurangnya keinginan Pdt dalam memahami kebutuhan jemaat.	Empati	Kualitas

		sana tidak sejalan dengan apa yang dilakukannya di kehidupan sehari-hari. Mungkin bukan cuma aku gini bg, kalau abg perhatikan mulai ibadah semua jemaat semangatnya nyanyi da, tapi kalau dah kotbah ihh semua pada megang hp, buak fb, bapak-bapak pun main game, yang muda buka tiktok tanpa sura, ada yang main ML, paling yang duduk di depan sana yang focus mendengarkan, sisanya mana ada, apalagi dah 1 jam berkotbah, belum lagi nyinggung, belum lagi bahas harta orang..			
R3.W.3.057	Iter	Sepenilaianmu apakah sudah sesuai dengan harapanmu?			
R3.W.3.058	Itee	Kok ditanya. Hahhaa ya enggaklah bg...			
R3.W.3.059	Iter	Tuluskah pelayanannya bg?			
R3.W.3.060	Itee	Ada yang tulus pdt z ada yang gkpd x			
R3.W.3.061	Iter	Harapan mu apa ke mereka bg?			
R3.W.3.062	Itee	Harapan ku jadi pdt yang setiap apa yang dikeluarkan dari mulutnya harus firman agar berbuah ke jemaat, tuluslah melayani, karna yakinlah bg kalau tulus kita melayani ada aja berkat yang tidak kita sangka-sangka akan kita raih tanpa kita sadari, gak mesti disinggung-singgung, kadang aku mikir bg, tanpa pdt keknya ibadah tetap berjalan, tapi gak gitukan konsep bergereja...	Responden mengharapkan Pdt menjadi teladan hidup bagi jemaat.	Jaminan	Kualitas
R3.W.3.063	Iter	Penilaian mu dengan itu berapa bg?			
R3.W.3.064	Itee	Kalau dianya nilai.. standarlah bg, kalau dibawah KKM kita bilang kayak yang ngeri kali walau mereka pun ngeri sama kita			
R3.W.3.065	Iter	Bagaimana ketulusan pelayan yang kamu lihat Ketika mereka melayani?			
R3.W.3.066	Itee	Pelayanan yang mereka lakukan hanya pelayanan yang terjadwal, itu bg kadang kayak sedih melihat kita, dibanding dengan jemaat			

		gereja lain.			
R3.W.3.067	Iter	Bagaimana pendapat mu tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R3.W.3.068	Itee	Kurang baik, karena saya melihat kurangnya kepedulian pelayan kepada kehidupan jemaat dan kurang peka dalam mengetahui kondisi “kusulitan hidup” jemaatnya.			
R3.W.3.069	Iter	Bagaimana pendapat mu mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?			
R3.W.3.070	Itee	Kurang baik bg, y akita jujur ajakan. Gaknya pernah dikunjungi rumah jemaat, apalagi semenjak partonggoan kita di buat di gereja, entah mereka pun gak tau Dimana ruah jemaat-jemaat ini yang mana aja.			
R3.W.3.071	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R3.W.3.072	Itee	Kalau komunikasi lumayan lah bg, apala di gereja dia ramahkan, hahahaaaa...			
R3.W.3.073	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R3.W.3.074	Itee	Konflik jarang mendapat Keputusan yang tegas, abu abu, takut sekali disalahkan, kadang mikir ada Tata Gereja tapi seolah aturan hanya sebatas uraian kata bukan untuk jadi patokan.			
R3.W.3.075	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?			
R3.W.3.076	Itee	Kalau soal ketulusan pelayan lebih mengetahui bagaimana mereka seharusnya bg, tapi yah harapannya mereka menjalankan apa yang mereka ketahui dan pelajari itulah bg, biar firman yang disampaikan ke jemaat berbuah.			
R3.W.3.077	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu tentang perhatian pelayan terhadap			

		kebutuhan pribadi jemaat?			
R3.W.3.078	Itee	Perhatian inikan bg bukan soal ditanya-tanya saja, tapi mengetahui karakter jemaatnya, latar belakang jemaat, pekerjaan, ramahlah ke semua jemaat, yang kayak tadi bg maksudku semua kalanganlah ditemani.			
R3.W.3.079	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai keinginan pelayan dalam memahami kebutuhan jemaat?			
R3.W.3.080	Itee	Harapannya gak usah muluk-muluk bg, mereka gak buat ulah aja Syukur, gak buta jemaat ini bg, mereka ingin dipahamai, pahami juga keinginan jemaat.			
R3.W.3.081	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R3.W.3.082	Itee	Kalau komunikasi dah lumayan, paling lebih ke konseling lah bg, kalau nanya sehat dan ucapan selamat hari minggu, jemaat pun bisa bg, hahahaha..			
R3.W.3.083	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R3.W.3.084	Itee	Harapan ku sebagai jemaat, kalau ada konflik tuntaslah, agar jemaat juga gak suka-sukanya, ada peraturan patuhi.			
R3.W.3.085	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan mu? Mengapa?			
R3.W.3.086	itee	Jawaban ku ada 2 bg: Pertama kurang, alasannya banyak dari penjelasan ku tadi bg bagian interaksi, kurang melibatkan diri, hanya sekedar bukan karna ingin tau dan mengetahui, dll.. Yang kedua, sudah karna program tetap berjalan sekalipun masih ada konflik.			
R3.W.3.087	Iter	Iya lah bg, semoga ada perubahan ke depan yah bg..			
R3.W.3.088	Itee	Ia bg, amin.. amin..			



LAMPIRAN I
KODING WAWANCARA RESPONDEN 4

KODING WAWANCARA RESPONDEN 4

Wawancara : II

Itee : Responden 4 (R4)

Hari/Tanggal : Rabu, 11 Juni 2025

Jam : 17.00-19.00 WIB

Tempat : Rumah Responden

Koding		Isi Pernyataan	Kesimpulan	Tema	Kategori
R4.W.4.001	Itee	Tesa... (sambil masuk ke rumah) Apa kabar tes?			
R4.W.4.002	Itee	Baik hen, ini kita mau diskusi yang kaula bilang kemaren yah?			
R4.W.4.003	Itee	Iyah, hahahaha.. dari mana? Kok kayak capek kali?			
R4.W.4.004	Itee	Dari luar tadi beli keperluan rumah sama papa.. Oh oke, kita diskusi di ruang tamu aja yah, biar gak bising par katuktak			
R4.W.4.005	Itee	Oke- oke...			
R4.W.4.006	Itee	Mulailah			
R4.W.4.007	Itee	Oke.. Apa kegiatan mu sekarang tes? Sambil memberi kertas <i>inform Consent</i>			
R4.W.4.008	Itee	Sekarang sedang bekerja di puskesmas sebagai penugasan khusus dari kementerian Kesehatan, menjadi tenaga Kesehatan Masyarakat. Sambil membaca dan menandatangani <i>Inform Consent</i>	Responden menceritakan kegiatannya		
R4.W.4.009	Itee	Sudah berapa lama beribadah di gereja GKPS? Dan apa rutinitas ibadahnya?			
R4.W.4.010	Itee	Sejak lahir lah yah, berarti 26 tahun. Rutinitas seperti biasa mengikuti peribadahan minggu dan kadang mengikuti partonggoan.	Responden menjelaskan rutinitas peribadahannya		
R4.W.4.011	Itee	Bagaimana penilaian mu terhadap pelayanan para pelayan di gereja kita?			
R4.W.4.012	Itee	Kalau penilaian masih agak kurang sih, lebih kurang mempersiapkan dari untuk melayani di gereja, atau gak motivasinya kurang, atau niatnya apa sebenarnya untuk melayani. Lebih kayak yaudah sekedar aja sebagai	Responden menilai kurang motivasi Pdt dalam melayani.		

		rutinitas mingguan. Karna pelayanan itu kan panggilan.			
R4.W.4.013	Iter	Menurutmu apa yang membuat pelayanan itu menurun kualitasnya?			
R4.W.4.014	Itee	Mungkin yang pertama motivasi melayani, lalu pahamkah dia terhadap esensi melayani,			
R4.W.4.015	Iter	Apa yang kau tau tugas pokok para pelayan?			
R4.W.4.016	Itee	Melayani ibadah dan kegiatan yang diprogramkan gereja lah, mengayomi jemaat dengan permasalahan sehingga pelayan menjadi penengah atau penasehat agar jemaat tidak pergi keluar dari ajaran Tuhan.	Responden menjawab apa yang diketahuinya tentang tugas pokok para Pdt.		
R4.W.4.017	Iter	Lalu dengan fasilitas yang ada di gereja kita? Apakah sudah sesuai dengan harapan mu? Atau kau mau nya gereja kita secara fisik bagaimana? Atau suasana kau udah nyaman gak?			
R4.W.4.018	Itee	Gereja kita bagus kok, toilet dan fasilitas lain oke lah, cukuplah dengan kebutuhan saat ini. Parkiran oke, paling yang kurang adalah operatornya sih misalnya nih sound system kayak mic maunya dalah yang mengatur, karna kadang mau dia mati, kadang ngik ngik yang terajdi diluar jangkauan kita, heppotlah nanti sintua ini kebelakang, maunya da tenaga khusus satu orang yang paham untuk itu. Kalau suasana menurutku masih terlalu berisik, kadang masih ada anak-anak, gak salah sih tapi maunya dikondisikan dibanding dengan gereja-gereja lain bisa kok, kalau anaknya nagis maunya langsung dibawa keluar jangan sampai mengganggu ke syahduan ibadah ini. Mengganggu focus jemaat-jemaat lain. Harapan ku ini masih jauh kurangnya lah, digereja kita kadang agak aneh, adanya sermon tapi kayak kurang aja gitu. Masih banyak yang perlu dievaluasi.	Responden menilai baik dengan fasilitas yang ada di gereja, namun kurang nyaman dengan kebisingan anak-anak saat ibadah berlangsung	Fisik	Kualitas
R4.W.4.019	Itee	Harapan ku untuk fasilitas dah			

		lumayanlah, dah cukup bagus, kalau ada biaya lagi bisalah bagian-bagian mana yang perlu diperbaiki, sejauh ini nyaman-nyaman aja..			
R4.W.4.020	Iter	Bagaimana penilaian mu terhadap pengetahuan/ Firman yang disampaikan oleh pelayan saat peribadahan?			
R4.W.4.021	Itee	Menurutku pengetahunnya yah dah dalam yah cuman penyampaiannya itu menurutku yang disampaikan masih sudah menarik, pengemasan penyampaian itu cukup menarik, kalau aku puas untuk penyampaian firman itu. cerita juga tidak monoton, sudah menyesuaikan juga dengan kemajuan zaman, apalagi anak gen z kan mudah bosan, tapi ini boleh lah	Responden menilai Pdt masih kurang dalam cara penyampaian agar firman yang disampaikan lebih menarik untuk dibahas.	Jaminan	Kualitas
R4.W.4.022	Iter	Lalu pelayan dalam berkomunikasi, apakah sudah melakukannya sebagai pelayan?			
R4.W.4.023	Itee	Sejauh ini yang kutemui sopan aja sih, kalau pakaian bagus, sesuai dengan aturan gereja.	Responden menilai baik dalam berbusana.	Jaminan	Kualitas
R4.W.4.024	Iter	kemudian Bagaimana penilaian mu mengenai kemampuan pelayan dalam memberikan layanan kepada jemaat?			
R4.W.4.025	Itee	Ya sejauh ini cuman pelayan di mimbar aja yah, malah jarang terlihat pun, paling kalau ada pelayanan kasih kepada keluarga berduka itu pun karna dikasi kabar,	Responden menilai Pdt tunggu bola saat ada yang terjadi ditengah-tengah jemaat.	Jaminan	Kualitas
R4.W.4.026	Iter	Apakah itu sudah sesuai dengan harapan mu? Kenapa?			
R4.W.4.027	Itee	Disesuai-sesuaikan lah, mau cemani kita buat, alasannya kan selalu kalau dikabarin kami datang, kalau gak tau kami, yang pasti kalau dibutuhkan hadirnya karna dipanggil kalau datang karna ikut merasakan saat ini enggak sih. Waktu mamak ninggal mereka hadir saat Bersama PMJ kalau PMJ gadak mereka pun gadak, padahal 4 hari loh,,	Kurang pekanya Pdt saat melayani diluar jadwal peribadah minggu.		

R4.W.4.028	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam merencanakan program Ketika melayani di jemaat?			
R4.W.4.029	Itee	Menurutku dalam merencanakan program itu karna sudah disusun yah dari pusat tentang program yang mau dikerjakan di gereja, harus tetap dituntut jadi lebih kreatif. Jadi harus dikerjakan dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsi sebagai pelayan, apa yang sudah disusun dari pusat.			
R4.W.4.030	Iter	Lalu bagaimana penilaian mu terhadap pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R4.W.4.031	itee	Kalau untuk megelola keuangan semakin kesini semakin tidak baik yah yang terlihat sama ku gitu, karna kalau dulu lebih baik sih. Kalau sekarang kayak lebih kurang kreatif aja, jadi sekarang misalnya kalau ada kegiatan sering melakukan spontanitas yah, jadi memang gadak pengelolaan uang secara mandiri, maksudnya gadak buat kegiatan yang menghasilkan duitselain dari spontanitas tadi.			
R4.W.4.032	Iter	Bagaimana penilaian mu terhadap sikap pendeta saat mereka melayani jemaat?			
R4.W.4.033	Itee	Sejauh ini menurutku baik, lebih ke kurang memepersiapkan saja, terus emm kurang mengisi diri juga. Misalnya kayak sekedar ikut sermon tapi kosong.			
R4.W.4.034	Iter	Sepengetahuan mu bagaimana penilaian mu terhadap pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R4.W.4.035	Itee	Sejauh yang aku lihat bagus, aman-aman aja lah, gadak data jemaat yang terlewat.			
R4.W.4.036	Iter	Sebenarnya apa harapan mu sebagai jemaat mengenai perencanaan program pelayan Ketika melayani?			
R4.W.4.037	itee	Harapannya yang pasti untuk perencanaan program itu lebih ke susuai denga napa yang dibutuhkan sih, sama kayak pertanyaan awal yang			

		tadi, walaupun dah disusun ini dari pusat sana dengan program-program yang harus dikerjakan, tapi yah dilihat lagi sama situasi jemaat masing-masing, kira-kira apa yang dibutuhkan, sebenarnya bisanya ditambahkan program gitu dari hasil apalah yahh.. hasil dari.. dari rapat-rapat kita lah, ntah dari evaluasi dari setiap jemaat kan bisa jadi bahan untu tambahan program. Terkhusus maunya lebih kea nak muda, biar gak pada pergi ke gereja orang untuk mau ibadah aja. Maunya mereka lebih tanggap dari tahun-tahun sebelumnya.			
R4.W.4.038	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R4.W.4.039	Itee	Lebih professional aja cara kerja dan cara mendapatkannya.			
R4.W.4.040	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai sikap pelayan dalam melayani?			
R4.W.4.041	Itee	Lebih kepersiapan aja sih, selama ini kan pelayan pun kadang maunya telat datangnya, agak dipersiapkanlah.			
R4.W.4.042	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam melayani?			
R4.W.4.043	Itee	Persiapkan agar yang dilayani gak pergi kosong berharap puang tersisi, malah minus..			
R4.W.4.044	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R4.W.4.045	Itee	Nah ini harapannya karna sudah berjalan dengan baik, yang dipertahankan.. emang yang mengurus administrasi ini harus yang teliti, paham, sejauh ini sih oke.			
R4.W.4.046	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sudah sesuai dengan harapan mu ? Mengapa?			
R4.W.4.047	Itee	Yahh belumlah, belumlah kan, kayak tentang penilaian-penilaian tadi dan harapannya semoga dapat terlaksana lah yah..			
R3.W.3.048	Iter	Terus selama ibadah kan ada kadang			

		sesidiskusi, atau ngobrol atau kalau ada rapat jemaat, mampunya mereka menjawab pertanyaan dari jemaat? Atau kalau ada masalah bisa mereka menyatakan kebenaran?			
R4.W.4.049	Itee	Harapannya yahh emm... itu tadi sih penyampaian, penerjemahan dari bible ke Bahasa Indonesia, pakailah Bahasa-bahasa teologi yang membuat jemaat itu merenung denga nisi Firman, jangan masukan hal dunia ke dalam firman seperti mengolok/mengingini harta orang lain kadang-kadang, hahahaha.. baru cara penyampaian yang lebih menarik. Jangan sampai jemaat cari gereja lain untuk memuaskan iman mereka	Responden menilai masih kurangnya kemampuan Pdt dalam mengemas Firman yang disampaikan agar lebih menarik untuk di dengar dan jemaat gak ngantuk.	Jaminan	Kualitas
R4.W.4.050	Itee	Selebihnya keknya lebih pendekatan ke personal sih agak kurang, yak an Pdt gak cuman dekat ke PMJ, atau dekat karna masih ada hubungan kekerabatan, atau dekat karna ingin sesuatu dari keluarga si A, ya kesemualah dekat gitu, biar Pdt lebih tau dan kenal ke semua jemaatnya biar gak segan jemaatnya, maka pdt lah yang mendekati biar gak pada sungkan atau malas.	Responden mengharapkan Pdt bersikap netral.	Keandalan	Kualitas
R4.W.4.051	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam ketepatan waktu ketika melayani?			
R4.W.4.052	Itee	Sejauh yang kuliati yah, masih aman-aman aja sih, mungkin dah paham dan dah tau jam masuknya ibadah jam berapa, dan harusnya sudah persiapan setiap minggunyakan.	Responden menilai Pdt dalam melayani tepat waktu.	keandalan	Kualitas
R4.W.4.053	Iter	penilaian mu terhadap akurasi pelayan dalam menjawab pertanyaan dari jemaat?			
R4.W.4.054	Itee	Kalau ini jarang pula terlihat, apalagi di hari minggu, tapi akan diberikan jawaban yah sebaik atau sesuai dengan yang Pdt ketahui, walau kadang kurang pas, dipas-paskan lah, karna biasanya pada mengiakan kata Pdt. Harapannya yah kalau pertanyaan			

		dihari minggu gak, mungkin lebih ramah aja dengan jemaat, biar gak segan-segan kali ke jemaat itu, kalau Pdt yang nyapa gak mungkin jemaat itu diam, pasti semangatnya orang itu, apalagi kalau ditanya masalah kehidupan, sampai ke konseling pribadi, aku rasa itu buat jemaat makin suka datang ke gereja, karna diperhatikan oleh Pdtnya. Aku malas gereja disini pagi juga ya karna Pdt kita kurang ramah juga, yah dia kesini cuman untuk berkotbah siap itu pulang, gak lebih dari itu hen, makanya papa marah kalau aku gereja di gereja lain, hahahaha..., kayak gadak hubungan kedekatan gitu lo..kalau alasanya kayak kurang pas, tapi aku rasa itu punya pengaruh ke setiap jemaat kita.			
R4.W.4.035	Iter	Bagaimana tanggapan pelayan saat terjadi masalah?			
R4.W.4.056	Itee	Yang kuketahui respon sih memang, tapi tindakannya kurang, cuman ngomong-ngomong aja, jadi kesalahan akan berulang Kembali, gpp sebenarnya dikasi hukuman agar jemaat lain tidak mgikuti hal yang sama, hukuman bukan yang dipukul mungkin lebih ikut Bersama membersihkan pekarangan gereja, yang lebih bermanfaat dan berdampak ke gerejalah, jangan ngomong sekarang, ngomong lagi gadak faedahnya.	Responden menilai Pdt kurang tegas pada jemaat yang menyalahi aturan, sehingga kesalahan berulang Kembali terjadi.	Ketanggapan	Kualitas
R4.W.4.057	Iter	Dalam memberikan informasi?			
R4.W.4.058	Itee	Yah maunya lebih aktif lagilah memberikan informasi, ada grub jemaat kita, tapi gak pernah muncul Pdt itu lo berkomentar, apala ngasi semangat pun enggak, kalau ada info resort pun PMJ nya yang sampaikan kenapa gak Pdt yang lebih tau gitu lo, masih kurang informatiflah, hal-hal apapun itu informasi sampaikan kepada jemaat, jadi jemaat juga update dengan kondisi gereja kita, masih kuranglah soal itu hen...			

R4.W.4.059	Iter	Bagaimana ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?			
R4.W.4.060	Itee	Kalau ketulusan yang aku lihat yah, tulusnya pembawaannya ada aura-aura positif walau kadang kurang kesederhanaannya, terlihatnya itu hen saat ada acara-acara khusus memperlihatkan harta duniawinya, kotbah dia bilang kurang tapi nyatanya di kehidupan social tidaklah demikian, lalu tuluslah melayani ke semua orang harapan jemaatkan Pdt dekat ke semua kalangan, mau apapun kerja mereka Pdt bersosiallah bertemanlah ke mereka juga, jangan karna si A orang kaya kesitu dia, karna si B biasa aja malas dia beramah Tamah, atau bawa PA inang kerumahnya, itu yang buat perpecahan baru di gereja kita, gak boleh gitu Pdt..	Responden menilai kurang tulusnya Pdt dalam melayani kepada jemaat.	Empati	Kualitas
R4.W.4.061	Iter	Bagaimana pendapat mu mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat, atau hal-hal yang berhubungan dengan kebutuhan pribadi jemaat?			
R4.W.4.062	Itee	Kurang dekat dengan jemaat berarti bisa dikatakan kurang memahami kebutuhan dari jemaat itu aja intinya.	Responden menilai Pdt kurang dekat dengan jemaat.	Empati	Kualitas
R4.W.4.043	Iter	Gitu pula yah, lalu bagaimana sebenarnya harapan mu tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R4.W.4.064	Itee	Harapan ku bergaullah dengan jemaat, cari tau masalah apa yang mereka sedang rasakan, jangan sampai karna masalah keluarga, lalu gereja seolah gak mau tau, itu pula yang membuat jemaat beranggapan gereja tidak mau tau dengan masalah kami, membuat mereka tidak rajin ke gereja. Atau kalau sakit tidak ada perhatian dari Pdt, ujungnya mereka yakin mereka sembuh bukannya doa tapi ya karna kemampuan mereka, itu menjadi alas an mereka tidak datang ke gereja			

R4.W.4.065	Iter	Iya yah, sampai sejauh itu ternyata dampaknya..			
R4.W.4.066	Itee	Ia hen, hal sepele sih nampaknya, tapi berdampak ke jemaat, dan kalau kau nanya ini ke aku kasi nilai hen 60 lah, atau gak tanya aja ke jemaat lain yang merasakan hal ini, 50 mungkin,	Responden menilai kurang peka nya Pdt pada masalah yang dihadapi oleh jemaatnya.	Ketanggapan	Kualitas
R4.W.4.067	Iter	Bagaimana ketulusan pelayan yang kamu lihat Ketika mereka melayani?			
R4.W.4.068	itee	Emm.. penglihatan saya tulus sih, emm tapi mungkin sebagian besar lebih ke emm.. formalitas atau emang karna ada a.. mungkin dulu motivasi untuk melayaninya masih belum bener-bener fix niat melayani gitu, mungkin lebih kayak mau lebih dipandang di gereja jadi mau gitu jadi pelayan, lebih ke motivasi melayaninya sih, kalau memang motivasi melayaninya belum sesuai, yang pasti dia akan sulit kan, melayani jemaat itu dengan tulus. Taulah digereja kita kekmanakan...			
R4.W.4.069	Iter	Bagaiaman pendapat mu tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R4.W.4.070	Itee	Masih kurang juga loh, belum sih, belum maximal secara sedalam itu. Paling acara sukacita dan duka cita, gak ke semua jemaat juga yang mereka ketahui apa yang dibutuhkan dan sebaliknya. Gitu.., jadinkalau butuh pribadi sangat kurang..			
R4.W.4.071	Iter	Bagaimana pendapat mu mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?			
R4.W.4.072	itee	Ini juga belum sih, masih sangat-sangat tidak memahami, sama yang kayak tadi kan, tentang emm apa tadi merencanakan program tadi, yakan harapannya mereka merencanakan program itu sesuai dengan kebutuhan, sedangkan pelayan masih belum memahami kebutuhan jemaat, karna memang gak diperhatikan dan gadak aturang yang menyatakan pelayan ini untuk membuat program yang lebih			

		menyesuaikan dengan yang dibutuhkan jemaat. jadi yaudah jalan aja gitu kayak biasa apa yang disuruh dari atas gitu aja dikerjakan. Padahal belum tentu permasalahan jemaat 1 dan 2 itu sama kan, makanya itulah butuh apa Namanya dipahami apa yang dibutuhkan di jemaat.			
R4.W.4.073	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R4.W.4.074	Itee	Sejauh ini okelah, gak gimana-gimana sih soal berkomunikasi			
R4.W.4.075	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam mnyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R4.W.4.076	itee	Nah kalau ini mungkin, gimana bilanganya yah, ada orang yang gak mau terlalu ikut campur, misalkan kalau ada konflik dengan jemaat, ada jemaat yang bodo amat, ada jemaat yang pura-pura bodoh, ada yang pura-pura gaktau, terus ada yang pilih netral, terus ada juga yang lebih pilih ke sisi yang mana A atau B, antara itulah jadi untuk menyelesaikan konflik pelayan harusnya tau karakter jemaat ini bagaimana, maka konflik dapat teratasi dengan baik, walaupun ada yg tidak mau tau dengan kondisi tapi itu tidak menjadi masalah dalam menentukan Keputusan, karna pelayan sangat menguasai wilayah dia melayani. Tidak memihak A tau B.			
R4.W.4.076	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?			
R4.W.4.077	itee	Pastinya harus tuluslah tanpa memandang siapa pun itu, terus kalau dia punya motivasi-motivasi melayani yang benar pasti dia akan memperlakukan semua jemaat itu sama. Dan pasti dia akan memberikan yang terbaik.			
R4.W.4.078	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R4.W.4.079	Itee	Nah ini sih, berartipelayannya			

		memang harus lebih aktiflah, lebih tanggap, lebih aware terhadap jemaatnya secara langsung, atau misalnya kan gini yah, biasakan yg sering curhat itu para Wanita yah, para ibu-ibu mar ari jumat, nah itu biasa banyak yang curhat, maka pelayan hadir untuk minimal ikut mendengarkan kalau sulit kasi saran, maunya gitu lo..			
R4.W.4.080	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai keinginan pelayan dalam memahami kebutuhan jemaat?			
R4.W.4.081	itee	Nah ini berarti pelayan harus lebih empati dan simpatikan dalam memahami kebutuhan jemaat.			
R4.W.4.082	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R4.W.4.083	Itee	Harapannya berkomunikasi dengan baik, pastilah.. tapi sejauh ini oke sih.. Maksudnya komunikasinya baiklah..			
R4.W.4.084	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R4.W.4.085	Itee	Harapannya yah harusnya saling terbuka sih.. tapi jarang yah, kalau ada konflik pribadi karena pelayan gak dekat ke jemaat gak tuntas itu, yakin awak..			
R4.W.4.086	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan mu? Mengapa?			
R4.W.4.087	Itee	Belumlah.. dari beberapa pertanyaan tadi masih.. jauhlah dari harapan..			
R4.W.4.088	Iter	Bagaimana kualitas pelayanan Pdt yang kau rasakan atau menambah iman mu ketika mereka datang berkotabah? Hahahaa			
R4.W.4.089	Itee	Kalau Imankan hen gak bisa di ataur, tapi kalau puas atau gak, kuranglah hen diperbaikilah pemikiran dan motivasi mereka itu, biar Kembali keawal, Pdt adalah Hamba Tuhan..			
R4.W.4.090	Iter	Hahahaaa, ia iya...			



LAMPIRAN J
KODING WAWANCARA RESPONDEN 5

KODING WAWANCARA RESPONDEN 5

Wawancara : II
 Itee : Responden 5 (R5)
 Hari/Tanggal : Minggu, 09 Juni 2025
 Jam : 17.00-19.00 WIB
 Tempat : Café Bahagia

Koding		Isi Pernyataan	Kesimpulan	Tema	Kategori
R5.W5.001	Itee	Eehhh dah datangg bg			
R5.W5.002	Itee	Mari sini bg sampung yaya...			
R5.W5.003	Itee	Iya bg, mau ngapainnya kita ini bg? Hahahha			
R5.W5.004	Itee	Jadi gini bg, aku perhatikan kau akhir-akhir ini malas datang ke gereja, jadi mau tau aja apa dan kenapa? Apakah pekayanan yang dilayankn para Pdt gak memenuhi yang kau butuhkan secara Imankah, atau ada sesuatu yang menggajal sehingga akau jadi rada malas datang ke gereja? Sebelum kesitu kegiatan sekarang apa bg? Dan bagaimana rutinitas peribadahan mu?			
R5.W5.005	Itee	Sekarang sedang kuliah lagi bg di Kampus X, kalau rutinitas peribadahan aku hadir kok bg, kalau ditanya kendalaaku agak kurang menyukai peribadah yang sekarang, mensimpelkan semuanya, jadi kurang dapat makna teologi kita datang ke gereja bg, datang, nyanyi, mendengar, pulang, esensi dari Pdt itu kurang dapat menurutku, ditambah lagi pelayan sekarang sudah mulai malas untuk capek.	Responden menjelaskan penialainnya terhadap pelayanan para pelayan.		
R5.W5.006	Itee	Malas untuk capek maksudnya gimana bg?			
R5.W5.007	Itee	Ya kan dia pelayan nih bg, dia ngapain ke gereja kita, tujuannya apa? Motivasi melayaninya apa gitu kan, kalau hanya sekedar untuk apa, 100 % lah niat melayani, supaya jemaat itu penuh bg kalau datang ke gereja, penuh dalam arti imannya bertambah, masalah berkurang, jangan kebalik, masalah nambah, beban pikiran	Responden menjelaskan hal-hal yang membuat dia tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan Pdt.		

		nambah, imannya makin loyo.			
R5.W5.008	Iter	Emang apa yang menurut mu bikin gak nyaman dari pelayanan mereka bg?			
R5.W5.009	Itee	Lebih ke ikasnya melayanilah bg, kalau hanya jadwal mingguan yang dijalankan, kita pun bisa melakukannya bg.	Responden menilai Pdt kurang Ikhlas dalam melayani, menurunkan kualitas Pdt.		
R5.W5.010	Iter	Ooo maunya ada lagi dampak mereka diluar jadwal mingguan yah bg?			
R5.W5.011	Iter	Sejauh ini apa yang kau ketahui tentang tugas pelayan bg?			
R5.W5.012	Itee	Melayani lah bg, hahahaha	Pengetahuan responden tentang tugas pokok Pdt.		
R5.W5.013	Iter	Entah adanya factor penghambat makanya mereka malas melayani bg? Tau abg?			
R5.W5.014	Itee	Kalau masalah gaji bg mereka digaji kantornya, kalau mereka kotbah kesini dapat uang transportnya, atau itu pun kurang? Hahahaha			
R5.W5.015	Iter	Iya yahh.. menurut mu bg Gedung] gereja kita sudah buat jemaat nyaman beribadah gak bg? Atau suasana udah enak gak dalam peribadahan?			
R5.W5.016	Itee	Kalau fasilitas yah bg? Kayak kursi, keyboard, mic, sound, lampu, toilet, parkir sih belum tapi karna halaman luas dan banyak pohon lumayan teduhlah bg, suasana aman-aman aja palingan anak-anak yang nangis, kadang mic kurang stel jadi ditengah ibadah mau mati-mati.	Responden menilai fasilitas peribadahan sudah baik, walau masih ada yang perlu diperbaiki.	Fisik	Kualitas
R5.W5.017	Iter	Sesuai harapan mu kah itu semua bg?			
R5.W5.018	Itee	Sampai saat ini masih sesuai aja bg, yah kalau ada uang lagi jemaat mungkin bolehlah buat lahan parkir biar kalau hujan gak basah, gak kena panas gitu aja sih, kalau suasana maunya disamakan aja jam ibadah anak sekolah minggu dengan ibadah dewasa agar tidak ada yang ribut saat ibadah berlangsung.			

R5.W5.019	Iter	Selama kau datang ke gereja untuk ibadah bagaimana tanggapan mu soal firman yang disampaikan oleh Pdt?			
R5.W5.020	Itee	Oke-oke aja sih bg, paling kurang dalam menurutku ya karna gak semua jemaat pintar mengerti Bahasa yang dipakai Pdt, atau mungkin kurang menarik juga, Bahasa simalungun gpp tapi selipkanlah Bahasa Indonesia untuk kaum muda, biar gak ngang ngeng ngong aja kami, lalu berujung gak ngerti jadi main game, kadang firman yang disapai kurang bermakna teologi bg, kalau mau angkat cerita janganlah bahas keburukan instansi lain agar menarik jemaat, kan banyak cerita Alkitab yang bisa diangkat, kalau bahas polisi, guru, atau bidan, gak enak aja pekerjaan orang jadi bahan candaan, contoh sih tapi kayak kurang pas aja untuk didengar. Gak berbuah kita jadinya datang ke gereja bg.	Responden menilai Pdt kurang menarik dalam cara menyampaikan isi Firman yang semua kalangan dapat mengerti.	Jaminan	Kualitas
R5.W5.021	Iter	Iya yahh, selama berkotbah dalam segi pakaian dan berbicara sudah sopan kah bg?			
R5.W5.022	Itee	Baju sopan, kalau bicara saat kotbah itu agak disaringlah bg, gak semua yang diucapkan mereka itu ditanggapi baik, karna posisinya mereka teladan bg, mau gak mau baiklah berbicara dan baiklah menanggapi setiap ocehan jemaat sekalipun kita gak suka.	Responden menilai Pdt sopan dalam berpakaian, namun tidak dengan komunikasi dengan jemaat.	Jaminan	Kualitas
R5.W5.023	Iter	Apakah yang mereka lakukan sudah sesuai harapan mu bg?			
R5.W5.024	Itee	Kuranglah bg, diperbaikilah itu, merekapun dahnya tau apa yang harus mereka lakukan, Namanya Pdt kan gak mungkin jemaat yang ajarin, hahaaa			
R5.W5.025	Iter	Bagaimana pendapat mu bang terhadap pelayan dalam merencanakan program Ketika melayani di jemaat?			
R5.W5.026	Itee	Ketika pelayan merencanakan programnya menurut saya cukup baik, karena Ketika pelayan juga mendukung program yang mereka			

		buat sehingga memberi efek positif kepada jemaat.			
R5.W5.027	Iter	Lalu bagaimana penilaian mu terhadap pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R5.W5.028	Itee	Perlu diperhatikan lagi lah bg, walau tugas melayani tapikan ini juga tugas pendeta, sehingga menjadi sebuah tanggung jawab.			
R5.W5.029	Iter	Bagaimana bg penilaian mu terhadap sikap pendeta saat mereka melayani jemaat?			
R5.W5.030	Itee	Bersikaplah yang ramah dan peduli terhadap lingkungan terkhusus jemaat.			
R5.W5.031	Iter	Sepengetahuan mu bagaimana penilaian mu terhadap pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R5.W5.032	Itee	Yah yang ku alami dah bagus sihh, karna aku pernah urus berkas keanggotaan jemaat aman-aman aja dan selalu siap, tidak ada kendala sejauh aku melakukannya.			
R5.W5.033	Iter	Sebenarnya apa harapan mu sebagai jemaat mengenai perencanaan program pelayan Ketika melayani?			
R5.W5.034	itee	Menurut saya Ketika dalam memberitakan firman Tuhan, pelayan perlu menggalai lebih dalam yang seturut dengan kebutuhan jemaat dan berhubungan dengan jalan keluar dari masalah yang dihadapi oleh jemaat.			
R5.W5.035	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam mengelola keuangan saat melayani?			
R5.W5.036	Itee	Harapan saya terhdap pelayan dalam mengelola keuangan butuh penjelasan agar jemaat tau uang ini mau dipakaikan kemana, agar tidak muncul prasangka buruk.			
R5.W5.037	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai sikap pelayan dalam melayani?			
R5.W5.038	Itee	Harapan saya yah bg terhadap sikap pelayan harus lebih inilah apanamanya emmm.. merangkul agar adanya rasa nyaman antara pelayan dan jemaat.			
R5.W5.039	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu			

		mengenai pelayan dalam melayani?			
R5.W5.040	Itee	Harapan ku yang bagus ditingkatkan, yang buruk diperbaiki gitu aja bg..			
R5.W5.041	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam mengurus keperluan administrasi dan pencatatan data jemaat?			
R5.W5.042	Itee	Ditingkatkan..			
R5.W5.043	Iter	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sudah sesuai dengan harapan mu bg? Mengapa?			
R5.W5.044	Itee	Menurutku masih kurang bg, karna pelayan tidak hanya melayani digereja saja, diluar gereja juga mereka harus tetap menunjukkan siapa mereka, bukan hanya sekedar profesi.			
R3.W.3.045	Iter	Terus selama ibadah kan ada kadang sesidiskusi, atau ngobrol atau kalau ada rapat jemaat, mampunya mereka menjawab pertanyaan dari jemaat? Atau kalau ada masalah bisa mereka menyatakan kebenaran?			
R5.W5.046	Itee	Kalau itu dah tepatlah bg, gak tau lagi kita kalau itupun mereka terlambat karna inikan sudah rutinitas mingguan datang untuk melayani.	Responden menilai ketepatan waktu Pdt dalam menghadiri peribadahan mingguan.	Keandalan	Kualitas
R5.W5.047	Iter	Lalu bagaimana sikap dan akurasi mereka dalam menjawab pertanyaan bg?			
R5.W5.048	Itee	Ha ini bg, kalau ditanya sikap mungkin lebih ke ramah tamahan mereka yah bg, maukankan kalau mereka datang disalami jemaat itu semua kenapa rupanya, gaknya langsung capek kali, sebelum ibadah berlangsung, boleh tanya-tanya jemaat kabar hari ini, memuji kehadiran mereka agar minggu selanjutnya datang lagi dengan sukacita, aku rasa itu harapan semua jemaat bg, yakin deh bg kalau gitu sikap mereka ke jemaat ramai-ramai kita jemaat ini datang ke gereja, rindu dikasi firman sama Pdt, tapi kalau yang terlihat	Responden menilai sikap yang diperlihatkan kejemaat kurang menjiwai jemaatnya. seorang pelayan Tuhan yang menjadi contoh bagi jemaat.	Keandalan	Kualitas

		sekarang masih belumlah bg, harapan ku sebagai jemaat jangan sampai mereka tidak memerlukan kehadiran Pdt dalam segala situasi baik buruknya kehidupan jemaat bg. Kalau akurasi menjawab, yah gimana mau mau menjawab bg, gakdekat ke jemaat mana ada yang nanya, hahaaa			
R5.W5.049	Iter	Iya pula yah, kalau dikasi nilai abg mau kasi nilai berapa ke pelayanan mereka ini bg?			
R5.W5.050	Itee	Standar aja sih bg, kalau boleh ditingkatkan..	Responden menilai pelayanan Pdt dengan nilai standar		
R5.W5.051	Iter	Sejauh abg aktif beribadah digereja kita, gimana penilaian abg terdapa Pdt dalam menangani sebuah masalah?			
R5.W5.052	Itee	Mereka respon kok, hanya saja kurang tegas dalam bertindak bg, kenapa gitu terlihat hal yang sama selalu terulang, kenapa rupanya kalau ditindak tegas dengan memberi sangsi apa gitu tapi yang berguna untuk gereja, agar tidak ada lagi hal yang sama terjadi.	Responden menilai Pdt respon dalam menanggapi masalah yang terjadi ditengah jemaat, namun tidak dengan bertindak tegas.	Ketanggapan	Kualitas
R5.W5.053	Iter	Se respon itu jugakah bg dalam menerima dan memberi informasi? Itu kan ada grub jemaat mereka aktifkah di grub itu?			
R5.W5.054	Itee	Jujur yah bg.. enggak, malah jemaat yang nanya kadang ada kabar dari jemaat lain katanya ini ini ini, gadak respon itu dah 3 hari baru direspon dah basi, dah tau dariyang lain jemaat itu, tapi kalau gak direspon nanti gak enak, ya dijawab jemaatlah paling iya Pdt, padahal orang dah gak bahas itu lagi.	Responden menilai Pdt kurang update terhadap informasi yang akan datang, malah jemaat yang terlebih dahulu yang mengetahui.	Ketanggapan	Kualitas
R5.W5.055	Iter	Harapannya untuk itu bg?			
R5.W5.056	Itee	Responlah terhadap situasi apapun agar jemaat pun gak segan kasi info ke Pdt, atau jadi malas tohnya mereka gak gubris kan gitu bg... kurang	Responden mengharapkan Pdt yang lebih up to date	Ketanggapan	Kualitas

		kompeten mereka dalam hal merespon bg, karna respon doang gak cukup tindakannya juga harus kan. Jemaat mau bertindak tapi kalau gak ada arahan dari Pdt kan gak mungkin, semua harus ada izin dari ketuanya/Pdt.	terhadap kecanggihan zaman, dan menggunakan grup gereja dengan sebaik mungkin.		
R5.W5.057	Iter	Dari yang abg jelaskan dari tadi, abg menilai bagaimana ketulusan para Pdt dalam melayani?			
R5.W5.058	Itee	Ini seru ini bg, hahahaa..., kalau abg ketemu mereka bilanglah, jangan pilih-pilih berteman, karna gereja itu bukan hanya milik sekelompok orang tapi milik semua jemaat, jangan karna ada sesuatu yang mau diambil lupa dengan jemaat yang menengah ke bawah, dosa itu, dan mereka juga tau itu adalah dosa. Itu aja bg...	Responden menilai Pdt kurang tulus dalam melayani.	Empati	Kualitas
R5.W5.059	Iter	Dalam hal perhatiannya bg?			
R5.W5.060	Itee	Kalau perhatiannya kadang oke bg, kan PMJ berkabartuh ada jemaat yang meninggal atau sakit, yah wajar dong di tamui kerumahnya, yang kurang itu mereka gak tau siapa siapa aja yang gak datang ke gereja, gak datang karna apa. Sakitkah, kalau sakit mereka juga kalau gak diarahin PMJ gak bakal mau datang dengan hati Ikhlas, kadang alasan masih ada pelayanan lain, bentar doang kok, kalau mau cepat datang aja tegur sapa, berdoa, dah pulang, sesimpel itu tapi mereka gak bisa kasi ke jemaat. Itu kurasakan juga waktu bapak sakit bg. Datang PMJ mana Pdt kata jemaat lain yang ikut menjenguk bapak sakit, ada kerjaannya, padahal hari minggu loh, sesekalinya jumpa itu pun sulit untuk dilakukan. Tapi ada juga oknum Pdt yang baik, karna 2 itu Pdt kita bg, hahahaa...	Responden mengharapkan kepekaan dari Pdt, yang mengharapkan kedekatan yang intim dengan Pdt, agar terjalin hubungan yang baik antar Pdt dan Jemaat. Agar Pdt juga tau mana jemaat yang membutuhkan pertolongan dari gereja.	Empati	Kualitas
R5.W5.061	Iter	Berarti kurang memahami kebutuhan jemaat yah bg? Lalu apa harapan mu?			
R5.W5.062	Itee	Yah jelaslah bg kurang, abg aja sebagai jemaat abg rasakannya itu kan? Atau abg pun gak pernah ramah Pdt sama mu kan bg? Hahhaa, entah merekapun gak tau kita marga apa dan		Empati	

		anak siapa, hahahaaa, harapan ku lakukan pendekatan yang intim dengan jemaat, kalau dah rejeki pasti mereka dapat rejeki dari hal sesimpel itu bg. Contoh jemaat ini punya ladang, mungkin akan dikasi darihasilladang, kek sayur, atau beras, kan lumayan lepas makan 1 minggu, hahaaa, lumayan kan...			
R5.W5.063	Iter	Iya yah bg, harapan kita semoga mereka melayani dengan lebih baik lagi yah bg..			
R5.W5.064	Itee	Satu lagi bg, baru ingat jangan sampai jemaat tidak memerlukan kehadiran Pdt. karna Pdt yang jemaat harapkan itu membawa adalah Pdt yang membawa damai sejahtera, sukacita, bukan seperti yang sekarang bahas duit aja kalau kotbah bg.	Responden berharapan Pdt semakin jadi teladan bagi jemaatnya.	Jaminan, Empati, Ketanggapan	Kualitas
R5.W5.065	Iter	Bagaimana ketulusan pelayan yang kamu lihat Ketika mereka melayani?			
R5.W5.066	Itee	Sepenglihatan ku bg, pelayan ini kurangnya memeperhatian jemaat, kita memang gak bisa ukur Imannya seseorang, tapi terkadang kehadiran pelayan ini gak membangun iman jemaat bg, malah makin malas datang ke gereja bg, betullah..			
R5.W5.067	Iter	Lalu Bagaimana pendapat mu tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R5.W5.068	Itee	Ini lagi kurang memperhatikan bg, sosialnya aja kurang, mana tau mereka anak-anak siapa aja yang hadir ke gereja itu, cuman kotbah ajanya dia datang, kalau diundang, selebihnya...mana ada..			
R5.W5.069	iter	Bagaimana pendapat mu mengenai keinginan pelayan yang memahami kebutuhan jemaat?			
R5.W5.070	Itee	Menurutku bg keinginan pelayan untuk memahami kebutuhan jemaat masih kurang karena pelayan tidak melakukan konseling mendalam terhadap jemaat, sehingga pelayan sulit memahami kebutuhan jemaat.			
R5.W5.071	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam berkomunikasi dengan			

		jemaat?			
R5.W5.072	Itee	Yang kuperhatikan komunikasi ada, tapi ya gitua aja bg, tapi bukan yang kayak merangkul gitu bg, segan aja jumpa, kan gak lucu cerita ke orang yang gak akrab sama kita bg, hahhaa, sekalipun dia pelayan.			
R5.W5.073	Iter	Bagaimana pendapat mu terhadap pelayan dalam mnyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R5.W5.074	Itee	Nah ini bang, gadak Solusi gadak jalan keluar, kadang diam ditempat, kadang berlarut-larut ujungnya lupa, gak tuntas..			
R5.W5.075	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai ketulusan pelayan dalam melayani jemaat?			
R5.W5.076	Itee	Kalau tulusnya, gimana yah bilangnye bang, melayani maunya gak cuman sesuai jadwal atau diundang, diapnggil, tapi kunjungilah, gitu loo awak pun pengennya di datangi pelayan rumah awak kan, awak kasi pasti apay ng bisa diberi kemereka karna sangkin senagnya di kunjungin. Tapi nyatanya gak gitu pula kan bg.			
R5.W5.077	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu tentang perhatian pelayan terhadap kebutuhan pribadi jemaat?			
R5.W5.078	itee	Soal perhatian keknya lebih ke hibungan timbal balik bg, harapannya yah pelayan harus lebih memberi hati, waktu, pikiran, perhatian ke jemaat agar jemaat juga melakukan hal yang demikian, agar saling memperhatiakn. Kan seru bg..			
R5.W5.079	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai keinginan pelayan dalam memahami kebutuhan jemaat?			
R5.W5.080	Itee	Harapan ku simple bg ke pelayana, perlu kesadaran penuh, tau tugas dan tanggung jawabnya, harus melakukan apa, apa yg difokuskan, bukan sesuai keinginan pribadi.			
R5.W5.081	Iter	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam berkomunikasi dengan jemaat?			
R5.W5.082	itee	Harapan ku sebagai jemaat yang			

		kurang dapat komunikasi dengan baik ke pelayana, yah jalin komunikasi yang biaklah, ramahlah, bersosiallah, kunjungilah kami.			
R5.W5.083	Iteer	Bagaimana sebenarnya harapan mu mengenai pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat?			
R5.W5.084	Itee	Harapan ku tentang pelayan dalam menyelesaikan konflik dalam relasi dengan jemaat yahhh pelayan lebih peka agar permasalahan yang kecil kian bisa teratasi dengan musyawarah, dapat pengalaman baru, dapat pengetahuan baru, terkhusus kami kea nak muda penerus gereja.			
R5.W5.085	Iteer	Apakah hal tersebut yang pelayan lakukan itu sesuai dengan harapan mu? Mengapa?			
R5.W5.086	Itee	Masih kuranglah bg, masih sangat-sangat perlu diperhatikan, masih kurang memberikan contoh yang baik.			
R5.W5.087	Iteer	Semoga ada perubahan ya bg..			
R5.W5.088	Itee	Iya bg, kita aminkan aja segala hal yang baik bg..			
R5.W5.089	Iteer	Amin, lancar kuliahmu yah bg...			
R5.W5.090	Itee	Iya bg, Makasi bg..			