

ABSTRAK

Pada lembaga Pendidikan, HUMAS memiliki peran penting sebagai penghubung antara lembaga pemerintah, lembaga swasta, media, dan masyarakat umum dengan cara mengumpulkan, mengelola, dan menyebarkan informasi tentang program, aktivitas, pencapaian, serta opini masyarakat mengenai lembaga tersebut. Sebelumnya, HUMAS TUP menggunakan Google Form terpisah untuk setiap layanan, yang menyulitkan proses monitoring, memperlambat pengolahan informasi, serta membuat pengguna harus menghubungi pihak terkait melalui WhatsApp untuk mendapatkan *link* layanan. Berdasarkan survei pre-test terhadap 35 responden dari civitas akademika dan mitra eksternal HUMAS TUP, diperoleh skor indeks persepsi dan pengalaman pengguna sebesar 53 % menggunakan skala Likert. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan sistem informasi layanan berbasis *website* menggunakan metode Scrum. Metode *Scrum* dipilih karena metode ini bersifat iteratif dan *incremental*, membagi pekerjaan ke dalam *sprint* pendek, serta mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan secara cepat. Sistem yang dikembangkan diuji menggunakan metode *black box testing* untuk memastikan fungsionalitas berjalan sesuai kebutuhan. Setelah sistem informasi selesai dikembangkan, dilakukan survei post-test yang menunjukkan peningkatan skor indeks menjadi 89,79 %. Dengan demikian, terdapat peningkatan persepsi dan pengalaman pengguna layanan sebesar 69,41 % dibandingkan sebelum sistem dikembangkan.

Kata Kunci: HUMAS, Scrum, *Black Box Testing*, Pre-Test Post Test