

ABSTRACT

De La Salle Catholic University Manado (UKDLSM) is one of the private universities in North Sulawesi. UKDLSM was established in 2000 and is located in Kairagi I, Kombos, Manado City, North Sulawesi. There are 7 faculties and 13 study programs. In addition, UKDLSM has bureaus that assist in duties and responsibilities, one of which is the Bureau of Finance. The Bureau of Finance is the bureau in charge of handling administration related to the finances of all UKDLSM students.

Currently, the Bureau of Finance has carried out its duties and responsibilities well. But often the performance of the Bureau of Finance does not receive an assessment from active UKDLSM students. This is because there is no application to determine the level of satisfaction of students with the services of the Bureau of Finance and the Bureau of Finance cannot find out whether its services need to be improved or maintained.

One method for calculating the percentage of satisfaction level is the Importance Performance Analysis (IPA) method. The satisfaction value of the IPA method is divided into five criteria, namely 0% - 20% dissatisfied, >20% and ≤ 40% less satisfied, >40% and ≤ 60% moderately satisfied, >60% and ≤ 80% satisfied, and >81% - 100% very satisfied. By implementing the IPA method into the application, it can be seen the level of student satisfaction with the services of the Bureau of Finance and can be an evaluation material to improve services if dissatisfaction is found from UKDLSM students. The programming languages that will be used in building the application to analyze the level of satisfaction with the Bureau of Finance services are HTML, PHP, JavaScript, JQuery, and CSS.

The samples used for this application are active UKDLSM students from batch 2016 to batch 2022. Based on the calculation results obtained in the application that 91.88% of students are satisfied with its performance. However, there are several attributes that need to be improved, including these attributes are service time must be in accordance with the rules, namely 08-00- 16.00 WITA, except for the 12.00-13.00 break (A5), employees can provide solutions based on complaints (A10), employees always provide clear and easy-to-understand information related to installment payments, arrears, repayments, and other payments (A11), and employees must serve students politely and friendly (A13). Furthermore, the attribute that is still maintained is that the payment service is carried out quickly (A6).

Keywords: *Bureau of Finance, Importance Performance Analysis, Programming Language*

ABSTRAK

Universitas Katolik De La Salle Manado (UKDLSM) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang berada di Sulawesi Utara. UKDLSM didirikan pada tahun 2000 yang berlokasi di Kairagi I, Kombos, Kota Manado, Sulawesi Utara. Terdapat 7 fakultas serta 13 program studi. Selain itu UKDLSM memiliki biro yang membantu dalam tugas dan tanggung jawab, salah satunya adalah Biro Keuangan UKDLSM. Biro Keuangan UKDLSM merupakan biro yang bertugas untuk menangani administrasi terkait keuangan seluruh mahasiswa UKDLSM.

Saat ini Biro Keuangan UKDLSM telah menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tetapi seringkali kinerja dari Biro Keuangan UKDLSM tidak mendapat penilaian dari mahasiswa aktif UKDLSM. Hal ini disebabkan karena belum ada aplikasi untuk mengetahui tingkat kepuasan dari mahasiswa terhadap pelayanan Biro Keuangan UKDLSM serta Biro Keuangan UKDLSM tidak dapat mengetahui apakah pelayannya perlu ditingkatkan ataupun tetap dipertahankan pelayannya.

Salah satu metode untuk menghitung *persentase* tingkat kepuasan adalah metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Nilai kepuasan dari metode IPA dibagi menjadi lima kriteria yaitu 0% - 20% tidak puas, >20% dan \leq 40% kurang puas, >40% dan \leq 60% cukup puas, >60% dan \leq 80% puas, dan >81% - 100% sangat puas. Dengan mengimplementasikan metode IPA kedalam aplikasi, maka dapat diketahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan layanan apabila ditemukan ketidakpuasan dari mahasiswa UKDLSM. Bahasa pemrograman yang akan digunakan dalam membangun aplikasi analisis tingkat kepuasan terhadap layanan Biro Keuangan UKDLSM adalah HTML, PHP, JavaScript, JQuery, dan CSS.

Sampel yang digunakan untuk aplikasi ini adalah mahasiswa aktif UKDLSM dari angkatan 2016 sampai angkatan 2022. Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan pada aplikasi bahwa 91.88% mahasiswa merasa puas dengan kinerjanya. Namun terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan pelayanan, yang termasuk atribut ini adalah waktu pelayanan harus sesuai dengan aturan yakni jam 08-00- 16.00 WITA, kecuali jam istirahat 12.00-13.00 (A5), karyawan bisa memberikan solusi berdasarkan keluhan (A10), karyawan selalu memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami terkait dengan pembayaran cicilan, tunggakan, pelunasan, dan pembayaran lainnya (A11), serta karyawan harus melayani mahasiswa dengan sopan dan ramah (A13). Selanjutnya, atribut yang tetap dipertahankan pelayannya adalah pelayanan pembayaran dilakukan secara cepat (A6).

Kata Kunci: Biro Keuangan UKDLSM, *Importance Performance Analysis*, Bahasa Pemrograman

