

Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan Berbasis SMARTER dan Strategi Optimalisasi Pelayanan di Perguruan Tinggi

Rifki Muhendra*¹, Dede Rukmayadi², Tulus Sukreni³

^{1,2}Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia

³Program Studi Teknik Kimia, Fakultas Teknik, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, Jakarta, Indonesia

e-mail: *¹rifki.muhendra@dsn.ubharajaya.ac.id, ²dede.rukmayadi@dsn.ubharajaya.ac.id,
³tulus.sukreni@dsn.ubharajaya.ac.id

Abstract

The evaluation of administrative staff performance is a crucial aspect in improving the quality of academic and administrative services in higher education institutions. This study aims to evaluate the performance of administrative staff in the Faculty of Engineering at XYZ University using the SMARTER (Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Rank) method. This research employs a quantitative approach with a survey method, where data is collected through a Likert-scale-based questionnaire. The analysis results indicate that administrative staff excel in communication and teamwork but require improvement in productivity, work efficiency, initiative, and self-development. Furthermore, proposed strategies for enhancing administrative staff performance include communication skills training, self-development programs, implementation of a feedback system, and process optimization. Future studies can expand the research scope or combine other methods to enrich the analysis results.

Keywords : Performance evaluation, administrative staff, SMARTER method, data-driven assessment, performance improvement strategies.

Abstrak

Evaluasi kinerja tenaga kependidikan merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan akademik dan administratif di institusi pendidikan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas XYZ menggunakan metode SMARTER

(Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Rank). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa tenaga kependidikan memiliki keunggulan dalam komunikasi dan kerja sama tim, namun masih perlu perbaikan dalam aspek produktivitas, efisiensi kerja, serta inisiatif dan pengembangan diri. Selain itu, diusulkan strategi peningkatan kinerja tenaga kependidikan mencakup pelatihan keterampilan komunikasi, program pengembangan diri, penerapan sistem umpan balik, serta optimalisasi proses kerja. Studi lebih lanjut dapat dilakukan dengan memperluas cakupan penelitian atau mengombinasikan metode lain untuk memperkaya hasil analisis.

Kata Kunci: Evaluasi kinerja, tenaga kependidikan, metode SMARTER, penilaian berbasis data, strategi peningkatan.

PENDAHULUAN

Dalam institusi pendidikan tinggi, tenaga kependidikan memiliki peran strategis dalam menunjang tercapainya tujuan akademik dan administratif. Mereka bertugas mengelola administrasi, mendukung operasional akademik, serta memastikan kelancaran pelayanan kepada mahasiswa, dosen, dan pihak terkait lainnya. Evaluasi kinerja tenaga kependidikan menjadi aspek krusial dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan institusi pendidikan (Amrullah, Haerani, Wulandari, & Ramadhani, 2022; Cahyani, Fathimahhayati, & Pawitra, 2023; Dwi Jayanti, Suprpto, Sarmini, Harianto, & Sulistyorini, 2022). Tanpa adanya mekanisme penilaian

yang terstruktur, institusi pendidikan berisiko mengalami ketidakefisienan dalam pengelolaan sumber daya manusia dan pelayanan akademik.

Universitas XYZ, khususnya Fakultas Teknik, memiliki komitmen tinggi terhadap peningkatan kualitas pendidikan dan pelayanan akademik. Namun, tantangan yang dihadapi dalam penilaian kinerja tenaga kependidikan cukup kompleks, seperti kurangnya indikator kinerja yang jelas, mekanisme evaluasi yang belum terstandarisasi, serta dinamika dunia kerja yang terus berkembang. Kebutuhan akan evaluasi kinerja yang berbasis data menjadi semakin mendesak guna memastikan bahwa tenaga kependidikan mampu beradaptasi dengan perubahan, termasuk kemajuan teknologi dan meningkatnya harapan dari pengguna layanan (Maghfiroh & Santosa, 2020).

Salah satu permasalahan utama yang dihadapi dalam penilaian kinerja tenaga kependidikan adalah belum adanya indikator kinerja yang relevan dan dapat digunakan secara objektif untuk mengukur efektivitas serta efisiensi mereka dalam menjalankan tugasnya (Dwi Jayanti et al., 2022; Fiati et al., 2022; Suprpto, Suparji, Harianto, Palupi, & Samsul, 2021). Hal ini menimbulkan kesenjangan dalam evaluasi, di mana aspek-aspek kunci seperti kualitas pelayanan, kompetensi teknis, disiplin kerja, komunikasi, inisiatif, serta produktivitas tidak dapat diukur dengan akurat. Selain itu, tingkat kepuasan pengguna layanan baik mahasiswa maupun dosen terhadap tenaga kependidikan juga belum terukur secara sistematis, sehingga sulit untuk menentukan strategi peningkatan yang tepat.

Untuk menjawab tantangan tersebut, berbagai metode penilaian kinerja telah dikembangkan dalam sistem pendukung keputusan, seperti metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Dmytrów & Gnat, 2019; Surya, Haerani, Wulandari, & Ramadhani, 2022; Uzun Ozsahin, Ahmed, & Uzun, 2021), Analytical Hierarchy Process (TOPSIS) (Alqahtani & Rajkhan, 2020), dan Simple Additive Weighting (SAW) (Chandra, 2023; Ekaryanto, Haerani, Wulandari, & Ramadhani, 2022). Metode AHP memberikan pendekatan berbasis hierarki dalam pengambilan keputusan, tetapi cenderung lebih kompleks dalam pembobotan kriteria (Amalia,

Haliah, & Nirwana, 2022). TOPSIS memungkinkan pemeringkatan alternatif berdasarkan kedekatan relatif terhadap solusi ideal, namun lebih cocok untuk perbandingan yang melibatkan banyak alternatif (Suartini, Divayana, & Dewi, 2023; Sukamto, Andriyani, & Wahyuni, 2021). Sementara itu, metode SAW sering digunakan dalam pengambilan keputusan multi-kriteria tetapi memiliki keterbatasan dalam pembobotan yang kurang fleksibel (Ekaryanto et al., 2022).

Dengan mempertimbangkan kelebihan dan kekurangan metode-metode tersebut, penelitian ini memilih metode SMARTER (Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Rank) sebagai pendekatan utama (NASUTION & Patriot Nusa, 2022; Ocviani, Rifai, & Aslim, 2022; Tangkesalu & Suseno, 2018). SMARTER memiliki keunggulan dalam kesederhanaan proses pembobotan melalui metode Rank Order Centroid (ROC), yang memberikan bobot lebih objektif dan proporsional dibandingkan metode berbasis perbandingan langsung. SMARTER juga lebih fleksibel dalam menangani data evaluasi kinerja, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan relevan dalam proses penilaian tenaga kependidikan (Utomo & Purba, 2021).

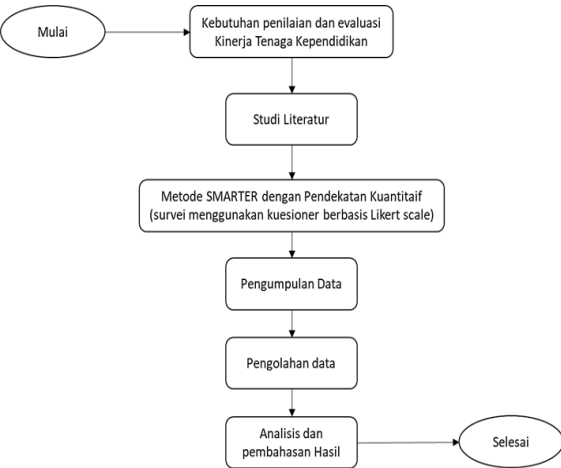
Metode SMARTER telah terbukti efektif dalam berbagai penelitian sebelumnya, terutama dalam penentuan kebijakan berbasis sistem pendukung keputusan (Simangunsong, 2020; Utomo & Purba, 2021; Widiarni, Sarah, Astri, & Mustakim, 2022). Dengan menerapkan metode ini dalam konteks penilaian kinerja tenaga kependidikan, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi berbasis bukti yang dapat digunakan oleh manajemen fakultas dalam menyusun kebijakan pengembangan sumber daya manusia. Evaluasi berbasis SMARTER akan mengukur berbagai aspek penting, seperti kualitas pelayanan (keramahan, ketepatan waktu, dan responsivitas), kompetensi teknis (penguasaan administrasi dan teknologi), disiplin kerja (ketaatan terhadap prosedur dan jadwal), komunikasi dan kerja sama tim, inisiatif dan pengembangan diri, serta produktivitas dan efisiensi kerja.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk menciptakan sistem penilaian kinerja tenaga kependidikan yang lebih komprehensif dan berbasis data, guna

mendukung peningkatan efisiensi dan kualitas layanan akademik di Fakultas Teknik Universitas XYZ. Dengan pendekatan yang terstruktur dan berbasis metode SMARTER, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan bagi pengembangan kebijakan yang lebih efektif dalam pengelolaan tenaga kependidikan di lingkungan pendidikan tinggi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengukur persepsi dan evaluasi responden terhadap kinerja tenaga kependidikan secara sistematis dan terukur (Engel, 2019). Lokasi penelitian dilakukan di Fakultas Teknik Universitas XYZ dengan populasi yang mencakup tenaga kependidikan, pejabat struktural, dosen, dan mahasiswa yang berinteraksi langsung dengan tenaga kependidikan. Sampel dipilih menggunakan teknik stratified random sampling agar representasi setiap kelompok proporsional. Adapun kerangka penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka konseptual

Pada gambar di atas menunjukkan alur sistematis dalam proses penelitian, mulai dari identifikasi kebutuhan hingga pembahasan hasil. Instrumen penelitian berupa kuesioner berbasis skala Likert dengan lima tingkat penilaian, yang mengukur aspek kualitas pelayanan, kompetensi teknis, disiplin kerja, komunikasi dan kerja sama tim, inisiatif dan pengembangan diri, serta produktivitas dan efisiensi kerja seperti yang terlihat pada tabel 1. Data yang dikumpulkan dianalisis melalui analisis deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden dan metode SMARTER untuk mengevaluasi kinerja secara lebih

Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan ... terstruktur. SMARTER menggunakan pembobotan Rank Order Centroid (ROC) guna memberikan bobot secara objektif berdasarkan tingkat kepentingan setiap kriteria. Hasil akhir metode ini berupa nilai utilitas yang digunakan untuk memeringkat tenaga kependidikan berdasarkan kinerja mereka. Dengan kombinasi teknik ini, penelitian memberikan gambaran komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan tenaga kependidikan serta rekomendasi peningkatan yang dapat diterapkan oleh fakultas.

Tabel 1 Kuesionare penilaian (Utomo & Purba, 2021)

Kriteria	Pernyataan
Kualitas Pelayanan	Staf menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan rapi.
	Staf merespons kebutuhan atau pertanyaan dengan cepat dan tepat.
Kompetensi Teknis	Layanan yang diberikan oleh staf sesuai dengan harapan pengguna.
	Staf memiliki penguasaan yang baik terhadap tugas-tugas administrasi/laboratorium.
Disiplin Kerja	Staf mampu menggunakan perangkat lunak administrasi atau peralatan laboratorium sesuai kebutuhan.
	Staf selalu hadir tepat waktu dan berada di tempat kerja sesuai jadwal.
Komunikasi dan Kerja Sama Tim	Staf mematuhi prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku.
	Staf berkomunikasi dengan baik dengan rekan kerja dan atasan.
Inisiatif dan Pengembangan Diri	Staf mampu bekerja sama dalam tim dan berkoordinasi untuk menyelesaikan tugas bersama.
	Staf menunjukkan inisiatif dalam mengambil langkah-langkah proaktif dalam pekerjaan.
	Staf berpartisipasi dalam kegiatan pengembangan diri yang ditawarkan oleh institusi.

Produktivitas dan Efisiensi Kerja	Jumlah tugas yang diselesaikan staf sesuai dengan target yang ditetapkan. Staf menggunakan waktu dan sumber daya dengan efisien dalam menyelesaikan pekerjaan.
-----------------------------------	---

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fakultas Teknik Universitas XYZ dipimpin oleh seorang Dekan yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan pengembangan fakultas secara keseluruhan. Dekan dibantu oleh tiga Wakil Dekan, masing-masing dengan tugas yang berbeda. Untuk mendukung kelancaran operasional, para pejabat ini dibantu oleh dua staf administrasi yang menangani berbagai urusan administratif serta dua staf pelayanan fakultas yang memberikan layanan kepada mahasiswa dan pihak lain yang membutuhkan.

Fakultas Teknik membawahi empat Program Studi (Prodi) yang mencakup berbagai bidang keilmuan teknik, yaitu Teknik Industri, Teknik Kimia, Teknik Lingkungan, dan Teknik Perminyakan. Setiap program studi ini dibantu oleh satu staf program studi yang bertanggung jawab untuk administrasi dan operasional kegiatan akademik di masing-masing prodi. Selain itu, fakultas juga memiliki dua orang laboran yang berperan dalam membantu administrasi laboratorium, mengelola inventaris, dan memastikan peralatan laboratorium terpelihara dengan baik. Keberadaan laboran ini mendukung kelancaran kegiatan praktikum dan penelitian yang memerlukan fasilitas laboratorium di lingkungan Fakultas Teknik. Dengan struktur organisasi yang terorganisir dengan baik, Fakultas Teknik Universitas XYZ dapat menjalankan berbagai kegiatan akademik, administratif, serta kemahasiswaan secara efisien dan efektif. Adapun data tenaga kependidikan di lingkungan Fakultas Teknik dapat dilihat pada table Table 2.

Tabel 2 Data Tenaga Kependidikan Fakultas Teknik Universitas XYZ

Kode	Nama	Jabatan
A1	AA	Staff Administrasi FT
A2	SRS	Staff Administrasi FT
A3	TSZ	Staff Pelayanan FT
A4	MBE	Staff Pelayanan FT

A5	RDS	Staff Prodi Teknik Lingkungan dan Teknik Permintaan
A6	FDT	Staff Prodi Teknik Kimia
A7	RP	Staff Prodi Teknik Industri
A8	TN	Laboran Teknik Kimia
A9	AHA	Laboran Teknik Industri

Penilaian kinerja tenaga kependidikan merupakan bagian penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional di lingkungan perguruan tinggi. Penilaian ini dilakukan untuk mengukur berbagai aspek yang mencakup kualitas pelayanan, kompetensi teknis, disiplin kerja, kemampuan komunikasi, inisiatif, serta produktivitas. Setiap kriteria memiliki sub-kriteria spesifik yang digunakan untuk menilai sejauh mana tenaga kependidikan dapat memenuhi standar yang diharapkan. Dengan adanya sistem penilaian yang jelas, diharapkan dapat meningkatkan kinerja tenaga kependidikan secara keseluruhan, mendukung tercapainya tujuan akademik, serta memberikan dampak positif bagi pengelolaan dan pengembangan fakultas. Adapun Kriteria tersebut secara spesifik diperlihatkan pada tabel 3.

Tabel 3. Kriteria Penilaian

Kode	Kriteria	Sub Kriteria
C1	Kualitas Pelayanan	Kerapian dan ketepatan waktu, Responsivitas, Kepuasan pengguna
C2	Kompetensi Teknis	Penguasaan tugas administrasi/laboratorium, Penggunaan teknologi
C3	Disiplin Kerja	Kehadiran dan ketepatan waktu, Kepatuhan pada SOP
C4	Komunikasi dan Kerja Sama Tim	Komunikasi dengan kolega, Kolaborasi dan koordinasi
C5	Inisiatif dan Pengembangan Diri	Inisiatif dalam pekerjaan, Partisipasi dalam pelatihan atau pengembangan skill
C6	Produktivitas dan Efisiensi Kerja	Output pekerjaan, Efisiensi penggunaan sumber daya

Pembobotan ROC (Rate of Change) pada setiap kriteria penilaian kinerja tenaga kependidikan bertujuan untuk memberikan nilai relatif terhadap pentingnya setiap kriteria yang telah disebutkan dalam tabel kriteria penilaian sebelumnya. Setiap kriteria, seperti kualitas pelayanan, kompetensi teknis, disiplin kerja, komunikasi dan kerja sama tim, inisiatif dan pengembangan diri, serta produktivitas dan efisiensi kerja, memiliki pengaruh yang berbeda terhadap pencapaian tujuan organisasi. Adapun hasil pembobotan kriteria penilaian menggunakan rumus ROC dapat dilihat pada table 4.

Tabel 4. Pembobotan ROC pada Kriteria

Kode	Peringkat	Bobot ROC
C1	1	0,408
C2	2	0,242
C3	3	0,158
C4	4	0,108
C5	5	0,050
C6	6	0,033

Table 4 diperlihatkan data hasil penilaian (kuesioner) dari pejabat struktural, dosen, dan mahasiswa, di Fakultas Teknik Universitas XYZ yang akan dijadikan alternatif dalam menguji metode SMARTER

Tabel 5 Data Responden

Kode	C1	C2	C3	C4	C5	C6
A1	5	5	4	5	4	5
A2	4	5	3	5	4	5
A3	4	4	4	4	4	4
A4	4	5	3	3	4	4
A5	4	5	4	4	3	4
A6	3	4	4	4	3	3
A7	5	5	5	5	4	5
A8	5	5	5	5	5	5
A9	4	4	4	4	4	4
Max	5	5	5	5	5	5
Min	3	4	3	3	3	3

Selanjutnya, berdasarkan data penilaian dilakukan perhitungan nilai utility untuk setiap kriteria menggunakan rumus:

$$u_i(a) = 100\% * \left(\frac{C_i - C_{min}}{C_{max} - C_{min}} \right) \quad (1)$$

Hasil perhitungan dapat dilihat pada table 5

Table 5 Nilai utility untuk setiap kriteria

Kode	C1	C2	C3	C4	C5	C6
A1	1	1	0,5	1	0,5	0,75
A2	0,5	1	0	1	0,5	0,75
A3	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0,5
A4	0,5	1	0	0	0,5	0,5
A5	0,5	1	0,25	0,5	0	0,5
A6	0	0	0,25	0,5	0	0
A7	1	1	1	1	0,5	1
A8	1	1	1	1	1	1
A9	0,5	0	0,5	0,5	0,5	0,5

Tabel 6 diperlihatkan hasil perhitungan nilai utility data sample terhadap data alternatif setiap tenaga kependidikan. Dari hasil tersebut dilakukan perhitungan nilai akhir dan perengkungan untuk mengetahui tenaga kependidikan yang terbaik.

Hasil dari analisis deskriptif menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap indikator kinerja yang telah ditetapkan, seperti komunikasi dan kerja sama tim, inisiatif dan pengembangan diri, serta produktivitas dan efisiensi kerja (Alqahtani & Rajkhan, 2020). Penilaian tinggi pada aspek komunikasi dan kerja sama tim menunjukkan bahwa tenaga kependidikan mampu berinteraksi dengan baik dengan rekan kerja dan pengguna layanan, yang merupakan faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan produktif (Fajriyani et al., 2023). Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan dan kinerja organisasi secara keseluruhan (Katidjan, Pawirosumarto, & Isnaryadi, 2022).

Namun, analisis juga mengungkapkan beberapa area yang perlu diperbaiki. Misalnya, terdapat indikasi bahwa beberapa responden merasa kurang puas dengan aspek produktivitas dan efisiensi kerja. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi lebih lanjut terhadap proses kerja yang ada dan pengembangan strategi untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelesaian tugas. Penelitian ini juga menemukan bahwa inisiatif dan pengembangan diri tenaga kependidikan masih dapat ditingkatkan, yang menunjukkan pentingnya program pelatihan dan pengembangan profesional untuk mendukung peningkatan kompetensi staf.

Dengan menggunakan metode SMARTER dalam penilaian kinerja, penelitian ini memberikan rekomendasi yang berbasis data untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan. Rekomendasi tersebut mencakup pelatihan keterampilan komunikasi, pengembangan program peningkatan efisiensi kerja, serta penyediaan kesempatan bagi tenaga kependidikan untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan lanjutan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai kinerja tenaga kependidikan saat ini, tetapi juga memberikan arahan yang jelas untuk perbaikan di masa depan, yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan di Fakultas Teknik Universitas XYZ.

Strategi Peningkatan Kinerja

Evaluasi kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas XYZ menunjukkan adanya berbagai aspek yang telah berjalan dengan baik, namun juga mengungkap beberapa tantangan yang perlu

diperbaiki. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan menggunakan metode SMARTER, ditemukan bahwa tenaga kependidikan memiliki kekuatan dalam aspek komunikasi dan kerja sama tim, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal produktivitas, efisiensi kerja, serta inisiatif dan pengembangan diri.

Dalam konteks ini, berbagai strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja tenaga kependidikan, mulai dari pelatihan keterampilan, penguatan disiplin kerja, hingga penerapan sistem penghargaan yang berbasis pencapaian kinerja. Strategi ini diharapkan tidak hanya mampu meningkatkan produktivitas individu, tetapi juga memberikan dampak positif terhadap lingkungan kerja secara keseluruhan. Berikut ini merupakan beberapa strategi utama yang dapat diterapkan dalam rangka meningkatkan kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas XYZ.

Tabel 6 Hasil Nilai Akhir dengan Metode SMARTER

Kode	C1	C2	C3	C4	C5	C6	Nilai Akhir	Persentase	Peringkat
A1	0,408	0,242	0,079	0,108	0,025	0,02475	0,89	89%	3
A2	0,204	0,242	0	0,108	0,025	0,02475	0,6	60%	4
A3	0,204	0	0,079	0,054	0,025	0,0165	0,38	38%	7
A4	0,204	0,242	0	0	0,025	0,0165	0,49	49%	6
A5	0,204	0,242	0,0395	0,054	0	0,0165	0,56	56%	5
A6	0	0	0,0395	0,054	0	0	0,09	9%	9
A7	0,408	0,242	0,158	0,108	0,025	0,033	0,97	97%	2
A8	0,408	0,242	0,158	0,108	0,05	0,033	1	100%	1
A9	0,204	0	0,079	0,054	0,025	0,0165	0,38	38%	7



Gambar 2. Strategi peningkatan kinerja

Berdasarkan hasil dan pembahasan penilaian kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas XYZ, diusulkan

beberapa strategi peningkatan kinerja yang relevan yaitu

1. Pelatihan Keterampilan Komunikasi dan Kerja Sama Tim

Mengadakan workshop dan pelatihan yang fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi efektif dan kerja sama tim. Hal ini dapat mencakup teknik komunikasi interpersonal, manajemen konflik, dan kolaborasi dalam tim (Apriliani & Sriathi, 2019). Dengan meningkatkan keterampilan ini, diharapkan tenaga kependidikan dapat berinteraksi lebih baik dengan rekan kerja dan pengguna layanan.

2. Program Pengembangan Diri dan Inisiatif

Mendorong tenaga kependidikan untuk mengikuti program pengembangan profesional, seperti seminar, lokakarya, atau kursus online. Pemberian insentif bagi mereka yang aktif dalam pengembangan diri dapat meningkatkan motivasi untuk belajar dan berinovasi dalam pekerjaan mereka (Nawangwulan, 2018; Sanda, Warman, Pitriyani, & Yesepa, 2022).

3. Evaluasi dan Peningkatan Proses Kerja

Melakukan analisis mendalam terhadap proses kerja yang ada untuk mengidentifikasi area yang kurang efisien. Menggunakan metode seperti analisis alur kerja untuk menemukan bottleneck dan mengembangkan solusi yang dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja (Cahyani et al., 2023).

4. Penerapan Sistem Umpan Balik

Membangun sistem umpan balik yang terstruktur, di mana pengguna layanan (dosen dan mahasiswa) dapat memberikan masukan mengenai kinerja tenaga kependidikan. Umpan balik ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

5. Peningkatan Kualitas Layanan

Mengembangkan standar layanan yang jelas dan terukur untuk tenaga kependidikan. Melakukan pelatihan tentang pentingnya pelayanan yang responsif dan berkualitas, serta memberikan penghargaan bagi tenaga kependidikan yang menunjukkan kinerja layanan yang baik (Khairunnisa, 2022).

6. Penyediaan Sumber Daya dan Dukungan

Memastikan bahwa tenaga kependidikan memiliki akses yang memadai terhadap sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas mereka dengan baik. Ini termasuk perangkat teknologi, informasi, dan dukungan administratif yang memadai (Maghfiroh & Santosa, 2020).

Dengan menerapkan strategi-strategi ini, diharapkan kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas XYZ dapat meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini telah mengevaluasi kinerja tenaga kependidikan di Fakultas Teknik Universitas XYZ menggunakan metode SMARTER sebagai pendekatan sistematis untuk mengidentifikasi dan mengukur berbagai aspek kinerja. Hasil analisis menunjukkan

Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan ...

bahwa tenaga kependidikan memiliki kekuatan dalam komunikasi dan kerja sama tim, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan dalam hal produktivitas, efisiensi kerja, serta inisiatif dan pengembangan diri. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kompetensi teknis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan akademik. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti disiplin kerja dan efektivitas penyelesaian tugas administratif. Untuk mengatasi kekurangan yang ditemukan, beberapa strategi peningkatan telah diusulkan, antara lain pelatihan keterampilan komunikasi, program pengembangan diri, penerapan sistem umpan balik, serta optimalisasi proses kerja. Implementasi strategi-strategi ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas tenaga kependidikan dalam mendukung kegiatan akademik dan administratif di lingkungan fakultas. Studi lebih lanjut dapat dilakukan dengan memperluas cakupan penelitian atau mengombinasikan metode lain untuk memperkaya hasil analisis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqahtani, A. Y., & Rajkhan, A. A. (2020). E-learning critical success factors during the covid-19 pandemic: A comprehensive analysis of e-learning managerial perspectives. *Education Sciences*, 10(9). <http://doi.org/10.3390/educsci10090216>
- Amalia, A. R., Haliah, & Nirwana. (2022). Pengukuran Kinerja Sumber Daya Manusia Dengan Pendekatan Human Resources Scorecard. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 3(2).
- Amrullah, M. R., Haerani, E., Wulandari, F., & Ramadhani, S. (2022). Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Kinerja Sekolah Menggunakan Metode SMART (Simple Multiple Attribute Rating Technique). *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 5(2). <http://doi.org/10.32672/jnkti.v5i2.4183>
- Apriliani, N. K., & Sriathi, A. A. A. (2019). Pengaruh Pemberdayaan, Kerja Sama Tim Dan Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di SPA SANTRIAN BALI. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 8(11). <http://doi.org/10.24843/ejmunud.2019.v08.i11.p24>

- Cahyani, A., Fathimahhayati, L. D., & Pawitra, T. A. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Non-PNS Fakultas Teknik Universitas Mulawarman. *Jurnal PASTI (Penelitian Dan Aplikasi Sistem Dan Teknik Industri)*, 17(1). <http://doi.org/10.22441/pasti.2023.v17i1.010>
- Chandra, Y. E. (2023). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Karyawan Metode Simple Additive Weighting. *JRKT (Jurnal Rekayasa Komputasi Terapan)*, 3(04). <http://doi.org/10.30998/jrkt.v3i04.9230>
- Dmytrów, K., & Gnat, S. (2019). Application of ahp method in assessment of the influence of attributes on value in the process of real estate valuation. *Real Estate Management and Valuation*, 27(4). <http://doi.org/10.2478/remav-2019-0032>
- Dwi Jayanti, R., Suprpto, S., Sarmini, S., Harianto, S., & Sulistyorini, S. (2022). Evaluasi Kinerja Jabatan Fungsional Tenaga Kependidikan di Universitas Negeri Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2). <http://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p98-113>
- Ekaryanto, D. R., Haerani, E., Wulandari, F., & Ramadhani, S. (2022). Penerapan Metode Simple Additive Weighting (SAW) Dalam Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Kinerja Sekolah. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 5(2). <http://doi.org/10.32672/jnkti.v5i2.4184>
- Engel. (2019). Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Fajriyani, D., Fauzi, A., Devi Kurniawati, M., Yudo Prakoso Dewo, A., Fahri Baihaqi, A., & Nasution, Z. (2023). Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi Era Digital (Literatur Review). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(6), 1004–1013. <http://doi.org/10.31933/jemsi.v4i6.1631>
- Fiati, R., Sulistyowati, S., M, E. D., Aryani, W., U, A. P., & G, B. (2022). Model Smart Quality Penentuan Evaluasi Kinerja Terhadap Kualitas Layanan Akademik Dalam Meningkatkan Pembelajaran Kampus Merdeka. *Jurnal Informatika*, 22(1). <http://doi.org/10.30873/ji.v22i1.3141>
- Katidjan, P. S., Pawirosumarto, S., & Isnaryadi, A. (2022). Pengaruh Kompensasi, Pengembangan Karir dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 7(3).
- Khairunnisa, E. N. (2022). Analisis Kebutuhan Mutu Pelayanan Dengan Mengintegrasikan Total Quality Manajemen Dengan SERVQUAL. *Schema: Journal of Psychological Research*. <http://doi.org/10.29313/schema.v0i0.11043>
- Maghfiroh, M., & Santosa, S. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Peningkatan Mutu Perguruan Tinggi di Universitas Darussalam Gontor. *Jurnal Bahana Manajemen Pendidikan*, 9(2). <http://doi.org/10.24036/jbmp.v9i2.11043>
- NASUTION, W. S. L., & Patriot Nusa. (2022). Decision Support System for Election of OSIS Chair for Muhammadiyah Schools Using the Simple Multi Attribute Rating Technique Exploiting Rank (SMARTER) Method. *Data Science: Journal of Computing and Applied Informatics*, 6(2). <http://doi.org/10.32734/jocai.v6.i2-9071>
- Nawangwulan, S. (2018). Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 4(1). <http://doi.org/10.29241/jmk.v4i1.98>
- Ocviani, R., Rifai, F., & Aslim, F. (2022). Implementasi Metode Simple Multi Attribute Rating Technique Exploiting Rank (SMARTER) pada Diagnosa Penyakit Ginjal Kronis. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 2(1). <http://doi.org/10.57152/malcom.v2i1.159>
- Sanda, Y., Warman, W., Pitriyani, A., & Yesepa, Y. (2022). Peningkatan mutu perguruan tinggi melalui manajemen pendidik dan tenaga kependidikan. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 10(1).

- <http://doi.org/10.21831/jamp.v10i1.47855>
- Simangunsong, P. B. N. (2020). Decision Support System for Raskin Recipients Recommendation Using Simple Multi Attribute Rating Technique Exploiting Ranks Method. *Jurnal Mantik*, 4(36).
- Suartini, N. K. Y., Divayana, D. G. H., & Dewi, L. J. E. (2023). Comparison Analysis of AHP-SAW, AHP-WP, AHP-TOPSIS Methods in Private Tutor Selection. *International Journal of Modern Education and Computer Science*, 15(1). <http://doi.org/10.5815/ijmeecs.2023.01.03>
- Sukanto, S., Andriyani, Y., & Wahyuni, K. (2021). Penilaian Kinerja Karyawan Menggunakan Metode TOPSIS. *JURTEKSI (Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi)*, 7(3). <http://doi.org/10.33330/jurteks.v7i3.1150>
- Suprpto, S., Suparji, S., Harianto, S., Palupi, A. E., & Samsul, S. I. (2021). Evaluasi Kinerja Dosen dan Tenaga Kependidikan Selama Work From Home (Wfh): Studi Kasus Di Universitas Negeri Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(2). <http://doi.org/10.26740/jpsi.v5n2.p90-99>
- Surya, F. A., Haerani, E., Wulandari, F., & Ramadhani, S. (2022). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Sistem Pengukuran Tingkat Kepuasan Terhadap Kualitas Kinerja Sekolah. *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI)*, 5(2). <http://doi.org/10.32672/jnkti.v5i2.4185>
- Tangkesalu, A. A., & Suseno, J. E. (2018). Information System of Performance Assesment on Startup Business using Simple Multi-Attribute Rating Technique Exploiting Ranks (SMARTER). In *E3S Web of Conferences* (Vol. 73). <http://doi.org/10.1051/e3sconf/20187313002>
- Utomo, D. P., & Purba, B. (2021). Sistem Pendukung Keputusan Penilaian Kinerja Tenaga Kependidikan (TENDIK) Dengan Menggunakan Metode SMARTER. *Jurnal Komtika (Komputasi Dan Informatika)*, 5(2). <http://doi.org/10.31603/komtika.v5i2.5619>
- Evaluasi Kinerja Tenaga Kependidikan ...*
 Uzun Ozsahin, D., Ahmed, M., & Uzun, B. (2021). Analytical Hierarchy Process (AHP). http://doi.org/10.1007/978-3-030-64765-0_3
- Widiarni, A. W., Sarah, S., Astri, R. A. A., & Mustakim, M. (2022). Diagnosis Penyakit Mental Pada Remaja Menggunakan Metode Simple Multi Attribute Rating Technique Exploiting Rank (SMARTER). *Indonesian Journal of Informatic Research and Software Engineering (IJIRSE)*, 2(2). <http://doi.org/10.57152/ijirse.v2i2.444>

Rifki Muhendra, Dede Rukmayadi, Tulus Sukreni

Submitted: **25/02/2025**; Revised: **05/03/2025**; Accepted: **25/03/2025**; Published: **30/04/2025**