

ABSTRAK

Universitas Telkom terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan fokus utama pada optimalisasi kinerja Tenaga Penunjang Akademik (TPA) melalui sistem pengukuran kinerja yang efektif. Latar belakang tugas akhir ini adalah adanya ketidaksesuaian dalam sistem pengukuran kinerja TPA, di antaranya perbedaan sumber rujukan dalam pembuatan indikator Daftar Target Kinerja Pegawai (DTKP), batasan penilaian indikator DTKP yang belum terdefinisi dengan jelas, interpretasi yang beragam terhadap indikator penilaian sikap kerja, dan terbatasnya fitur pada *dashboard* dalam penilaian DTKP. Tugas akhir ini dirancang untuk merumuskan pengukuran kinerja yang sesuai bagi TPA Bidang 2 Fakultas Rekayasa Industri (FRI) Universitas Telkom.

Metode SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) dipilih karena kemampuannya dalam menggali pengetahuan *tacit* dari para narasumber yang kemudian diubah ke dalam bentuk *explicit*. Tahap *socialization* didapatkan dengan menggali pengetahuan *tacit* dari para narasumber untuk berbagi pengalaman dan pengetahuan dalam pengukuran kinerja pegawai melalui proses wawancara. Tahap *externalization* adalah tahap untuk mengartikulasikan *tacit knowledge* yang sudah didapatkan ke dalam bentuk eksplisit menjadi indikator, deskripsi proses, alat ukur, dan target kinerja. Tahap *combination* yaitu mengkombinasikan berbagai pengetahuan eksplisit dari semua narasumber untuk merumuskan standar kinerja yang lebih komprehensif dan relevan. Terakhir, *internalization* menekankan pada proses internalisasi pengetahuan baru kepada para narasumber, yang secara berkelanjutan meningkatkan pemahaman terhadap ekspektasi kinerja.

Hasil dari tugas akhir ini berupa indikator, alat ukur, dan cara pengukuran kinerja TPA dalam bentuk DTKP dan penilaian sikap kerja yang sudah disesuaikan berdasarkan *tacit knowledge* dan kebutuhan dari masing-masing narasumber. Pengukuran kinerja ini diharapkan dapat meningkatkan objektivitas, transparansi penilaian, serta memotivasi peningkatan kinerja TPA.

Kata Kunci: *Pengukuran Kinerja, Tenaga Penunjang Akademik (TPA), Daftar Target Kinerja Pegawai (DTKP), Tacit Knowledge, Metode SECI*