

PRIMAVISI DIGITAL NUSANTARA

KPI & Manajemen Kinerja

Dari Teori ke Praktik (Preview)

Edisi Contoh — Konten Demo

© 2026 Airlangga Consulting, Surabaya

Dokumen ini dilindungi hak cipta. Dilarang menyebarluaskan tanpa izin.

Daftar Isi

1. Prinsip Indikator yang Baik

Catatan: ini adalah berkas contoh untuk pengujian sistem. Ganti dengan naskah final melalui admin panel (Produk Digital → Edit → File Utama).

1. Prinsip Indikator yang Baik

Apa yang diukur akan dikerjakan — termasuk bila ukurannya salah. Bab ini membahas prinsip indikator yang baik: selaras dengan strategi, dapat dipengaruhi pemiliknya, seimbang antara hasil dan proses, dan tidak menimbulkan perilaku menyimpang (gaming).

Contoh jebakan: mengukur call center hanya dari kecepatan menutup telepon membuat masalah pelanggan tidak benar-benar selesai. Pasangkan dengan indikator penyelesaian di kontak pertama.

— Akhir preview. Dapatkan versi lengkap di airlanggaconsulting.id —