

Peningkatan Pemahaman Karyawan Lumi *Clinic* Denpasar tentang Sistem *Key Performance Indicator* (KPI) melalui Sosialisasi

¹⁾Komang Rosemalla Dewi Gunaprya*, ²⁾Ni Luh Putu Sariyani

^{1,2)}Program Studi Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional, Denpasar, Bali, Indonesia
Email Corresponding: gunaprya525@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: Sosialisasi KPI Kinerja Karyawan Klinik	Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi keberhasilan organisasi, sehingga diperlukan pemahaman yang baik terkait sistem pengukuran kinerja. KPI merupakan instrumen yang digunakan untuk menilai efektivitas kerja karyawan secara objektif. Namun, penerapannya di Lumi <i>Clinic</i> Denpasar masih menghadapi kendala, terutama karena sebagian karyawan belum memahami konsep dan manfaat KPI. Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman karyawan Lumi <i>Clinic</i> Denpasar mengenai sistem KPI melalui sosialisasi. Metode yang digunakan meliputi observasi, sosialisasi dan evaluasi dengan melibatkan 25 karyawan dari seluruh divisi. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan signifikan terhadap pemahaman karyawan mengenai definisi, tujuan dan manfaat penerapan KPI. Dengan demikian, sosialisasi terbukti efektif dalam memperkuat pengetahuan karyawan, sekaligus mendorong penerapan sistem penilaian kinerja yang lebih terstruktur di Lumi <i>Clinic</i> Denpasar.
Keywords: Socialization KPI Performance Employee Clinic	ABSTRACT Human resources are important assets for the success of the organization, so a good understanding of performance measurement systems is needed. KPIs are instruments used to assess the effectiveness of employee work objectively. However, its implementation at Lumi Clinic Denpasar still faces obstacles, especially because some employees do not understand the concept and benefits of KPIs. This community service activity aims to increase the understanding of Lumi Clinic Denpasar employees about the KPI system through socialization. The methods used include observation, socialization and evaluation involving 25 employees from all divisions. The results of the activity showed a significant increase in employee understanding of the definition, objectives and benefits of implementing KPIs. Thus, socialization has proven to be effective in strengthening employee knowledge, while encouraging the implementation of a more structured performance appraisal system at Lumi Clinic Denpasar.
This is an open access article under the CC-BY-SA license.	
	

I. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor strategis yang menentukan keberhasilan organisasi. Kualitas kinerja karyawan yang baik akan berdampak pada efektivitas pencapaian tujuan Perusahaan (Kertiriasih et al., 2023). Namun, dalam praktiknya, masih banyak Perusahaan yang menghadapi kendala dalam mengukur kinerja karyawan secara objektif. Hal ini mendorong perlunya sistem penilaian kinerja terstruktur. Salah satunya melalui penggunaan *Key Performance Indicator* (KPI).

Sejumlah penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan KPI dapat meningkatkan akuntabilitas dan efektivitas kerja. Warganegara et al., (2021) menegaskan bahwa KPI mampu menjadi tolok ukur yang komprehensif dalam menilai kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan Robbins dalam Hersusetiyati et al., (2024) yang menyebutkan bahwa indikator utama dalam penilaian kinerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja. Penelitian Sholikha & Pujiyanto (2023) juga membuktikan bahwa sistem KPI berkontribusi positif terhadap efektivitas penilaian kinerja

karyawan di sektor produksi. Sementara itu, Sudaryanto (2024) menekankan bahwa KPI tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi, tetapi juga sebagai alat manajerial untuk mendorong produktivitas organisasi. Meskipun demikian, implementasi KPI di berbagai perusahaan masih menghadapi hambatan, khususnya pada aspek pemahaman karyawan terhadap konsep dan manfaat KPI.

Artikel ini memiliki kebaruan ilmiah berupa kajian pengabdian masyarakat yang berfokus pada peningkatan pemahaman karyawan mengenai sistem KPI melalui sosialisasi langsung di *Lumi Clinic* Denpasar. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menyoroti penerapan KPI dalam aspek teknis penilaian kinerja, artikel ini menekankan pentingnya transfer pengetahuan dan pemahaman karyawan sebagai prasyarat keberhasilan implementasi KPI secara menyeluruh.

Permasalahan yang mendasari kajian ini adalah rendahnya pemahaman karyawan *Lumi Clinic* Denpasar mengenai konsep, tujuan, dan manfaat KPI, serta implementasinya yang belum merata di seluruh divisi. Kondisi tersebut berdampak pada kurang optimalnya efektivitas sistem KPI dalam meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan dari artikel ini adalah untuk meningkatkan pemahaman karyawan mengenai konsep, tujuan dan manfaat KPI, sehingga mendukung terciptanya sistem penilaian kinerja yang lebih efektif.

II. MASALAH

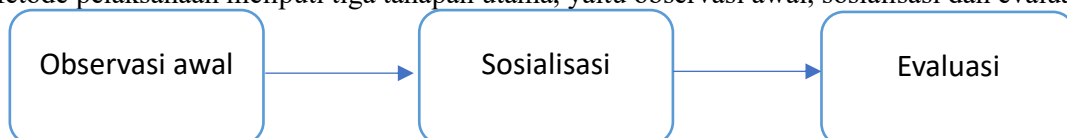
Lumi Clinic merupakan salah satu klinik yang berlokasi di Denpasar. Permasalahan utama yang dihadapi klinik ini dalam penerapan sistem penilaian kinerja berbasis KPI adalah rendahnya pemahaman karyawan mengenai konsep KPI serta implementasinya yang belum merata di seluruh divisi. Keterbatasan sosialisasi mengenai KPI menyebabkan sebagian karyawan belum mampu mengintegrasikan indikator kinerja utama ke dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Akibatnya, efektivitas sistem KPI dalam meningkatkan kinerja karyawan belum dioptimalkan.



Gambar 1. Lokasi Kegiatan Pengabdian Masyarakat

III. METODE

Kegiatan pengabdian kepada Masyarakat ini dilaksanakan di *Lumi Clinic*, Denpasar, pada periode 22 Juni hingga 23 Agustus 2025, dengan melibatkan 25 orang karyawan dari seluruh divisi sebagai peserta. Kegiatan ini sekaligus merupakan rangkaian dari Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dijalani di klinik ini, namun dikemas dalam bentuk Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) sebagai wujud kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas manajemen kinerja di klinik. Pemilihan karyawan dari berbagai divisi bertujuan agar pemahaman mengenai sistem KPI dapat merata dan diterapkan secara konsisten di seluruh divisi klinik tersebut. Metode pelaksanaan meliputi tiga tahapan utama, yaitu observasi awal, sosialisasi dan evaluasi.



Gambar 2. Tahapan Pelaksanaan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

1. Pada tahap observasi awal, tim pelaksana melakukan identifikasi tingkat pemahaman karyawan mengenai KPI serta hambatan yang dihadapi dalam penerapannya. Observasi digunakan untuk memetakan kebutuhan awal dan menyesuaikan materi dengan kondisi mitra (Lo & Setyawan, 2023).

2. Tahap berikutnya adalah sosialisasi, yang dilaksanakan melalui penyampaian materi mengenai konsep dasar (definisi KPI), tujuan penerapan KPI dan manfaat KPI dalam penilaian kinerja. Proses sosialisasi dilakukan dengan presentasi dan diskusi interaktif agar peserta lebih mudah memahami serta mampu mengaitkan materi dengan pengalaman kerja dimasing-masing divisi. Sosialisasi terbukti efektif dalam meningkatkan pemahaman dan membangun kesiapan karyawan terhadap inovasi manajerial (Agung & Majid, 2025; Hersusetiyati, et al, 2024).
3. Tahap terakhir adalah evaluasi, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebelum dan setelah kegiatan sosialisasi (*pre-test* dan *post-test*) melalui *google form*. Kuesioner awal digunakan untuk mengukur tingkat pemahaman dasar karyawan terhadap KPI, sedangkan kuesioner akhir digunakan untuk mengetahui sejauh mana terjadi peningkatan pemahaman setelah kegiatan berlangsung. Evaluasi dengan model *pre-test* dan *post-test* sering digunakan dalam kegiatan pengabdian untuk mengukur efektivitas peningkatan pengetahuan (Vincent, 2025). Indikator yang diukur dalam kuesioner meliputi: pemahaman definisi KPI, tujuan penerapan KPI dan manfaat KPI dalam penilaian kinerja.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini berhasil meningkatkan pemahaman karyawan mengenai sistem KPI. Adapun hasil dan pembahasan dapat diuraikan sebagai berikut:

Observasi melalui wawancara dengan beberapa karyawan untuk memperoleh gambaran komprehensif mengenai kondisi aktual pengetahuan karyawan terkait tiga indikator utama yang di evaluasi pada tahap awal, yaitu pemahaman konsep KPI, tujuan penerapan KPI, dan manfaat KPI dalam penilaian kinerja. Hasil wawancara ditemukan mayoritas karyawan Lumi *Clinic* Denpasar belum memahami konsep dasar sistem KPI yang telah diterapkan. Mereka hanya mengetahui sistem KPI sebagai alat penilaian kinerja tanpa memahami makna konsep dan mekanisme kerja yang sesungguhnya. Temuan lebih lanjut mengungkapkan bahwa mereka belum memahami tujuan strategis penerapan sistem KPI dalam organisasi, dimana sistem KPI belum dipandang sebagai instrumen manajerial yang berfungsi mengarahkan kinerja individu agar selaras dengan pencapaian target perusahaan. Aspek yang paling mengkhawatirkan adalah minimnya pemahaman terhadap manfaat KPI, terutama keterkaitannya dengan sistem insentif yang berlaku. Sebagian besar karyawan tidak mengetahui hubungan antara pencapaian target KPI dengan mekanisme perhitungan bonus berdasarkan persentase penilaian. Kondisi ini berpotensi menurunkan motivasi kerja, karena sistem reward cenderung dipersepsikan tidak transparan. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Adelina (2024) yang menunjukkan bahwa implementasi KPI harus selaras dengan *core value* dan sistem penghargaan agar penilaian kinerja tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mampu meningkatkan motivasi dan keterlibatan karyawan.



Gambar 3. Wawancara Karyawan

Sosialisasi diikuti secara aktif oleh 25 karyawan dari seluruh divisi. Kegiatan dilakukan dengan metode presentasi dan diskusi interaktif yang mencakup tiga materi utama, yaitu definisi KPI, tujuan penerapan KPI dan manfaat KPI dalam penilaian kinerja. Selama proses sosialisasi, terlihat antusiasme khususnya pada sesi tanya jawab. Tingginya partisipasi menunjukkan bahwa pendekatan interaktif mampu menciptakan suasana pembelajaran yang kondusif dan memperkuat keterlibatan karyawan dalam kegiatan, Sebagaimana ditegaskan Agung & Majid (2025) dan Hersusetiyati, et al., (2024). Selain itu, karyawan mulai memahami bahwa KPI tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penilaian kinerja, tetapi juga sebagai panduan kerja yang membantu mereka mencapai target dengan lebih terarah dan terstruktur. Hasil ini sejalan dengan Ratnawati et al., (2023),

yaitu penerapan KPI mampu meningkatkan efektivitas penilaian kinerja sekaligus memberikan arah kerja lebih jelas bagi karyawan.



Gambar 4. Sosialisasi Sistem KPI

Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebelum (*pre-test*) dan setelah kegiatan sosialisasi (*post-test*) yang disebarakan kepada 25 karyawan dari seluruh divisi. Pengukuran dilakukan dengan tiga indikator utama, yaitu pemahaman definisi KPI, tujuan penerapan KPI, dan manfaat KPI dalam penilaian kinerja. Perbandingan tingkat pemahaman peserta sebelum dan setelah sosialisasi dapat dilihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1. Perbandingan Tingkat Pemahaman Karyawan Sebelum dan Setelah Sosialisasi

Indikator	Sebelum Sosialisasi		Setelah Sosialisasi		Peningkatan
	Ya	Tidak	Ya	Tidak	
Pemahaman Definsi KPI	28%	72%	68%	32%	40%
Tujuan Penerapan KPI	32%	68%	60%	40%	28%
Manfaat KPI dalam Penilaian Kinerja	32%	68%	64%	36%	32%

Sumber: Hasil Kuesioner *Google form*, data diolah Tim Pengabdian kepada Masyarakat (2025)

Data dalam tabel 1 menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan pada ketiga indikator yang diukur. Peningkatan tertinggi terjadi pada pemahaman definisi KPI dengan kenaikan 40%, diikuti oleh pemahaman manfaat KPI dalam penilaian kinerja sebesar 32% dan tujuan penerapan KPI sebesar 28%. Hasil ini menunjukkan efektivitas kegiatan sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman karyawan terhadap sistem KPI. Untuk memahami efektivitas sosialisasi secara lebih mendalam, berikut analisis terhadap masing-masing indikator yang menunjukkan peningkatan tersebut:

Peningkatan pemahaman definisi KPI sebesar 40% (dari 28% menjadi 68%) menunjukkan bahwa penyampaian materi konsep dasar KPI dalam kegiatan sosialisasi berhasil diserap dengan baik oleh peserta. Menurut Nawawi et al., (2025), pemahaman konsep dasar KPI merupakan fondasi penting dalam implementasi sistem informasi manajemen berbasis KPI.

Peningkatan pemahaman terhadap tujuan penerapan KPI sebesar 28% (dari 32% menjadi 60%) dan manfaat KPI sebesar 32% (dari 32% menjadi 64%) menunjukkan bahwa karyawan mulai menyadari pentingnya KPI dalam konteks organisasi. Hal ini sejalan dengan penelitian Sudaryanto (2024) yang menyatakan bahwa KPI berperan penting dalam mendorong kinerja karyawan dan produktivitas organisasi ketika karyawan memahami tujuan dan manfaatnya melalui sosialisasi efektif.

V. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian di *Lumi Clinic* Denpasar terbukti efektif meningkatkan pemahaman karyawan mengenai sistem KPI. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada ketiga indikator, yaitu pemahaman definisi KPI naik sebesar 40%, pemahaman manfaat KPI naik 32% dan pemahaman tujuan

penerapan KPI naik 28%. Peningkatan ini membuktikan bahwa sosialisasi efektif memperluas pemahaman karyawan sehingga sistem KPI tidak hanya dipandang sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai panduan kerja yang mampu mengarahkan kinerja individu selaras dengan tujuan organisasi. Untuk menjaga keberlanjutan, manajemen Lumi *Clinic* Denpasar disarankan melaksanakan sosialisasi lanjutan secara berkala, memperkuat keterkaitan KPI dengan sistem *reward*, serta mengembangkan modul pelatihan berbasis studi kasus internal. Pada kegiatan pengabdian berikutnya, pendampingan berkelanjutan dan evaluasi jangka panjang disarankan agar dampak peningkatan pemahaman dapat terus mendukung kinerja organisasi.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim kegiatan pengabdian masyarakat mengucapkan terima kasih kepada manajemen dan seluruh karyawan Lumi *Clinic* Denpasar, serta dukungan semua pihak yang telah berpartisipasi aktif sehingga kegiatan pengabdian masyarakat ini dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelina, A. R. (2024). Implementasi Core Value pada Sistem Key Performance Indicator terhadap Penilaian Kinerja Karyawan PT. Arundati Apshara Abhipraya. *Jurnal Saintifik Multi Science Journal*, 22(3), 87–96. <https://doi.org/doi.org/10.58222/js.v22i3.269>
- Agung, R., & Majid, I. (2025). Sosialisasi dan Pelatihan Bagi Aparat Kampung dalam Pengelolaan Arsip Digital Menuju Kampung Tertib Administrasi di Kampung Kweel Kabupaten Merauke. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 5(2), 25–31. <https://doi.org/doi.org/10.31004/jh.v5i2.2295>
- Hersusetiyati, Febrianti, W., Sari, R. D., & Yanshah, A. P. (2024). Analisis Kinerja Karyawan melalui Penerapan Key Performance Indicator (KPI) di PT Jasa dan Kepariwisata Jawa Barat (Perseroda). *Jurnal Digital Bisnis, Modal Manusia, Marketing, Entrepreneurship, Finance, & Strategi Bisnis (DImmensi)*, 4(1), 14–24. <https://doi.org/doi.org/10.32897/dimmensi.v4i1.3411>
- Kertiriasih, N. N. R., Vipraprastha, T., & Sariyani, N. L. P. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/doi.org/10.29040/jie.v8i1.11716>
- Lo, M., & Setyawan, A. (2023). Perancangan Sistem Penilaian Kinerja Karyawan pada CV Techno Air Sunjaya. *Journal of Human And Education*, 3(4), 1–10. <https://doi.org/doi.org/10.31004/jh.v3i4.405>
- Nawawi, I., Susanto, A., & Baijuri, A. (2025). Sistem Informasi Manajemen Berbasis Key Performance Indicator (KPI) dalam Mengukur Kinerja Guru (Studi Kasus: SMK AI Furqon Bondowoso). *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan (JTMIT)*, 4(3), 548–558. <https://doi.org/10.55826/jtmit.v4i3.767>
- Ratnawati, D. E., Marji, & Putri, R. R. M. (2023). Penilaian Kinerja Karyawan menggunakan Key Performance Indikator (KPI) Pada Ar Rohmah Islamic Boarding School Group. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Teknologi Informasi Dan Informatika (DIMASLOKA)*, 2(2), 51–59.
- Sholikha, R., & Pujiyanto, E. W. (2023). Penilaian Kinerja Karyawan Produksi Berbasis Key Performance Indicators (KPI). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 12–21. <https://doi.org/doi.org/10.51903/jimeb.v2i2.599>
- Sudaryanto. (2024). Peran KPI dalam Mendorong Kinerja Karyawan dan Produktivitas Organisasi. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital (JIMaKeBiDi)*, 1(2), 61–72. <https://doi.org/doi.org/10.61132/jimakebidi.v1i2.67>
- Vincent, T. (2025). Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di CV Bangun Citra Kaji. *Journal of Human and Education*, 5(1), 403–411. <https://doi.org/doi.org/10.31004/jh.v5i1.2157>
- Warganegara, T. L. P., Wahyuningsih, F., & Narundana, V. T. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Berdasarkan Key Performance Indicator dengan menggunakan Metode Human Resources Scorecard (HRSC) pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 4(1), 73–81. <https://doi.org/doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6505>