

PENYUSUNAN *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI PENGUKURAN KINERJA PADA PMI TULUNGAGUNG

Ignatius Novianto Hariwibowo¹

Departemen Akuntansi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
novianto.wibowo@uajy.ac.id

Katharina Nindita Kurniahardi²

Departemen Akuntansi Universitas Atma Jaya Yogyakarta
kurnia.nindita@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this service is to help formulate performance measurement tools using the Balanced Scorecard (BSC) at the Indonesian Red Cross (PMI) Tulungagung. Creating quality public services is a challenge for nonprofit organizations today. PMI is one of the non-profit organizations formed by the Government of Indonesia to receive demands to improve public services amid existing limitations. Therefore, the formulation of the direction of the strategic work plan is needed to achieve the objectives of PMI Tulungagung. The formulation of the strategic performance plan is prepared with the BSC approach at PMI Tulungagung. The results of this service are key performance indicators that can be applied by PMI. Then, in this PMI, the financial perspective is a basic perspective that supports internal learning and processes to achieve service satisfaction.

Keywords: Balanced Scorecard, Indonesian Red Cross, Performance, Strategic Plan.

ABSTRAK

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk membantu merumuskan alat pengukuran kinerja menggunakan Balanced Scorecard (BSC) di Palang Merah Indonesia (PMI) Tulungagung. Upaya menciptakan layanan publik yang berkualitas merupakan tantangan bagi organisasi nonprofit saat ini. PMI merupakan salah satu organisasi nonprofit yang dibentuk Pemerintah Indonesia mendapatkan tuntutan peningkatan pelayanan publik yang ditengah keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, rumusan arah rencana kerja strategis diperlukan untuk mencapai tujuan PMI Tulungagung. Rumusan rencana kinerja strategis disusun dengan pendekatan BSC di PMI Tulungagung. Hasil pengabdian ini key performance indicators yang dapat diterapkan PMI. Kemudian, pada PMI ini, perspektif finansial merupakan perspektif dasar yang mendukung pembelajaran dan proses internal untuk mencapai kepuasan pelayanan publik.

Kata kunci: Balanced Scorecard, Palang Merah Indonesia, Kinerja, Rencana Strategis.

1. PENDAHULUAN

Kemampuan organisasi untuk beradaptasi merupakan tuntutan yang wajib untuk dapat menjaga kelangsungan usaha. Kemampuan adaptasi organisasi nonprofit merupakan strategi yang perlu dibangun di tengah sumber daya yang terbatas. Organisasi nonprofit, seperti halnya organisasi profit, menghadapi keterbatasan sumber daya. Dalam hal ini organisasi nonprofit juga dituntut untuk mampu mengelola sumber daya secara strategis dalam upaya meningkatkan pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi dan kelangsungan usahanya. Oleh karena itu, kemampuan organisasi nonprofit untuk meningkatkan pelayanan merupakan rumusan strategis yang dapat menjadi bentuk pencapaian kinerja (Khusnul Rifani & Ezni Balqiah, 2021).

Perubahan lingkungan bisnis dan tingginya persaingan merupakan salah satu alasan penerapan kebutuhan perumusan strategi dan pengukuran kinerja pada organisasi profit atau nonprofit. Perubahan ini juga terjadi pada perilaku konsumen yang lebih kritis terhadap suatu layanan atau produk (Arvidson & Lyon, 2014). Masalah ini merupakan tantangan bagi organisasi nonprofit yang lebih mengutamakan pelayanan. Oleh karena itu, penggunaan metode penyusunan strategi dan penilaian kinerja yang lebih komprehensif, dapat menjadi solusi bagi organisasi dalam merumuskan kinerja strategis yang lebih sesuai (Anggraini et al., 2020). Tantangan penerapan rumusan strategis sebagai upaya pengukuran pencapaian kinerja, juga dihadapi oleh Palang Merah Indonesia (PMI), khususnya di cabang Kabupaten Tulungagung Indonesia. Palang Merah Indonesia (PMI) bertanggungjawab terhadap pemerintah dalam pelayanan kebutuhan masyarakat sesuai amanah dalam Peraturan Pemerintah No. 7 Tahun 2011 tentang Pelayanan Darah (Pegi, 2019; Retnowati et al., 2019). Sebagai organisasi yang sosial yang

bergerak di bidang kemanusiaan, PMI di Kabupaten Tulungagung menghadapi tuntutan

pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pelayanan utama PMI adalah menyediakan bantuan bagi orang yang membutuhkan donasi darah. Dengan peningkatan kebutuhan terhadap darah, maka PMI Tulungagung dituntut untuk dapat menemukan strategi pelayanan yang lebih cepat dan nyaman bagi masyarakat ditengah-tengah sumber daya yang terbatas (Retnowati et al., 2019). Dalam kondisi ini, PMI Tulungagung dituntut untuk dapat melakukan inovasi dalam rangka meningkatkan kinerja organisasi, dan menjadi langkah strategis bagi organisasi.

Kebutuhan rumusan strategi dan pengukuran kinerja yang komprehensif dapat diwujudkan dengan pendekatan *balanced scorecard*. *Balanced Scorecard* (BSC) merupakan suatu pendekatan rumusan strategis dan pengukuran kinerja tidak berfokus pada aspek keuangan saja, namun juga aspek non keuangan (Khomba, 2015). Pengukuran kinerja dengan pendekatan BSC memiliki kelebihan dengan pengukuran kinerja yang menggunakan empat perspektif pengukuran, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Penggunaan keempat perspektif dapat membantu organisasi mengembangkan dan mengevaluasi kinerja organisasi secara menyeluruh, sehingga kinerja organisasi jangka panjang dapat dicapai (Agarwal et al., 2022).

Indikator kinerja yang didasarkan pada empat perspektif dapat mempermudah para manajer untuk memantau kinerja dan membuat prioritas pemantauan kinerja yang utuh (Dimitropoulos et al., 2017). Dampak positif dari penerapan BSC pada organisasi nonprofit juga telah ditunjukkan oleh referensi terdahulu. Erawan (2019) menjelaskan bahwa penerapan BSC secara positif dapat meningkatkan

akuntabilitas di organisasi pemerintah. Di samping itu, penggunaan BSC juga memiliki dampak pada peningkatan indeks reformasi birokrasi. Slamet & Esha, (2022) menjelaskan bahwa Model BSC dapat dikembangkan juga oleh institusi publik, selain itu metode *Balanced Scorecard* (BSC) dapat digunakan sebagai indikator kinerja organisasi nonprofit di bidang pendidikan (Yüksel & Coşkun, 2013). Pada organisasi yang bergerak dibidang kesehatan, BSC juga dapat diterapkan sebagai rumusan strategis bagi pengukuran kinerja (Setyawan, 2018). Dengan demikian dapat dipahami bahwa BSC dapat diterapkan pada berbagai macam organisasi nonprofit dengan berbagai latar belakang bidang usaha atau layanan.

Hasil referensi terdahulu telah menunjukkan bahwa penerapan BSC dapat diterapkan pada organisasi nonprofit baik dari pemerintah atau non pemerintah. Namun demikian, PMI sebagai organisasi kemanusiaan yang dibentuk langsung oleh pemerintah memiliki karakteristik unik, yang tetap dituntut untuk profesional dalam peningkatan pelayanan publik sekalipun mendapat dukungan dana dari pemerintah. Dengan mengacu pada referensi terdahulu, maka pengabdian ini dilakukan untuk merumuskan penerapan BSC sebagai rencana kerja strategis yang sekaligus sebagai alat pengukuran kinerja di PMI Tulungagung. Walaupun PMI Tulungagung telah memiliki metode pengukuran kinerja, namun metode pengukuran kinerja masih menggunakan pendekatan rencana anggaran yang diselenggarakan secara rutin yang tidak strategis. Di tengah tuntutan kualitas pelayanan publik, rumusan kinerja yang lebih strategis dibutuhkan untuk meningkatkan layanan publik sesuai dengan peraturan pemerintah (Erawan, 2019). Oleh karena itu, pengabdian ini akan membantu untuk merancang rencana strategis yang dapat diterapkan sebagai langkah pengukuran kinerja pada organisasi yang bergerak dibidang kemanusiaan yaitu PMI

Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Dengan demikian, diharapkan PMI Tulungagung dapat memiliki gambaran dan acuan pengukuran kinerja strategis untuk peningkatan kinerja pelayanan publiknya.

2. METODE PELAKSANAAN

Pengabdian ini menggunakan pendekatan wawancara dan diskusi intensif dengan pihak yang dinilai sebagai pihak utama atau pihak yang berpengaruh penting dalam organisasi, yaitu 2 pimpinan PMI Tulungagung.

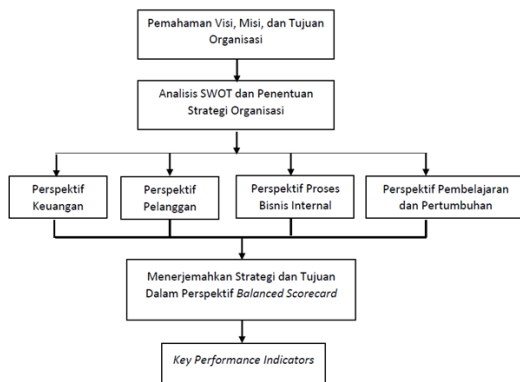
Berikut ini adalah tahapan atau langkah pengabdian yang dilakukan untuk mendapatkan menyusun rumusan BSC pada PMI Tulungagung:

1. Pemahaman Visi, Misi, dan Tujuan Organisasi. Pemahaman terhadap visi dan misi organisasi merupakan langkah pertama yang penting dalam penyusunan BSC. Pemahaman ini sangat diperlukan karena visi misi merupakan dasar penyusunan rumusan strategis, yang akan diturunkan menjadi target sasaran kinerja yang lebih teknis.
2. Analisis SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities, dan Threats*). Pada tahap ini, analisa SWOT dilakukan untuk menentukan arah strategi dari visi dan misi yang telah diidentifikasi. Penggunaan analisa SWOT akan membantu organisasi untuk memahami posisi organisasi pada lingkup usahanya (Pegi, 2019). Analisis SWOT ini dilakukan dengan proses wawancara pada pemimpin organisasi.
3. Penentuan Sasaran Strategis. Tahapan ini dilakukan dengan membuat matriks analisis SWOT berdasarkan hasil dari pembobotan analisis SWOT sebelumnya. Hasil dari tahap ini adalah kuadran yang akan menunjukkan strategi yang sesuai pada organisasi tersebut (Beer & Micheli, 2017).

Hasil kuadran tersebut diperoleh berdasarkan hasil hitungan pembobotan analisis SWOT.

4. *Key Performance Indicators*. Pada tahap ini, pengukuran pada indikator-indikator kunci dibuat berdasarkan analisis SWOT, kemudian disusun berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* (BSC) agar mudah untuk dipahami antar poin-poin strategi organisasi (Agarwal et al., 2022; Anjomshoae et al., 2017; Slamet & Esha, 2022).

Secara lengkap, tahapan penyusunan BSC ini dapat dilihat pada gambar 1 berikut ini



Gambar 1. Tahapan Pengabdian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara yang dilakukan dengan 2 orang pimpinan PMI Tulungagung, visi dari organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Tulungagung adalah “Terwujudnya PMI yang Profesional dan Berintegritas serta Bergerak Bersama Masyarakat”. Adapun penjelasan dari visi organisasi tersebut yaitu:

1. Profesional

Bekerja sesuai standar kompetensi yang diperlukan, baik dalam berorganisasi maupun memberikan pelayanannya dan mampu bersaing dan bekerja sesuai dengan standar nilai dan

norma yang berlaku universal serta mengutamakan perhatian kepada kelompok yang rentan.

2. Berintegritas

Dalam melaksanakan mandatnya PMI berpegang teguh kepada Prinsip Dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah, kode etik dan ketentuan perundangan yang berlaku. Seluruh pelayanan PMI dapat dipertanggungjawabkan kepada seluruh pihak yang berkepentingan termasuk kepada penerima manfaat.

3. Bergerak Bersama Masyarakat

Bekerja untuk kemanusiaan tanpa mengesampingkan potensi yang dimiliki masyarakat, memberdayakan masyarakat dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan kesejahteraan hidupnya.

Secara khusus beberapa misi organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) Kabupaten Tulungagung yaitu:

1. Memelihara reputasi organisasi PMI di tingkat nasional dan internasional.
2. Menjadi organisasi kemanusiaan terdepan yang memberikan layanan berkualitas kepada masyarakat sesuai dengan Prinsip-prinsip Dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah.
3. Meningkatkan integritas dan kemandirian organisasi melalui kerja sama strategis yang berkesinambungan dengan pemerintah, swasta, mitra gerakan, masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya di semua tingkatan PMI dengan mengutamakan keberpihakan kepada masyarakat yang memerlukan bantuan.

Kondisi organisasi digambarkan melalui analisis SWOT berdasarkan empat perspektif *Balanced Scorecard* (BSC), dengan tujuan dapat mempermudah pemahaman karena ditampilkan dalam kelompok berdasarkan kekuatan

organisasi, kelemahan organisasi, peluang organisasi, dan ancaman organisasi kedepan. Terdapat dua bagian dalam pembobotan analisa SWOT untuk faktor internal dan eksternal Berikut ini adalah hasil pembobotan yang dilakukan dengan berdiskusi bersama pimpinan PMI Tulungagung.

Tabel 1. Pembobotan Nilai SWOT: Faktor Internal

	Faktor Strategis	Bobot	Ratin g	Sko r
<i>Strengths</i>	Memiliki sarana prasarana yang cukup.	0,15	3	0,46
	Memiliki tenaga karyawan dan relawan yang jumlah dan <i>skill</i> yang cukup.	0,10	2	0,21
	Memiliki jaringan dengan lembaga pendidikan	0,10	2	0,21
	UDD bersertifikat ISO menuju CPOB	0,15	3	0,46
	Total Strengths			1,33
<i>Weakness</i>	Relawan yang sulit dimobilisasi dalam penugasan kegiatan kemanusiaan di masyarakat.	0,10	2	0,21
	Tenaga karyawan yang sering mengalami pergantian.	0,10	2	0,21
	Kegiatan pelatihan pengurus, <i>staff</i> , maupun relawan yang belum terstandarisasi dan berbasis kompetensi.	0,10	2	0,21
	Pelayanan Penanggulangan Bencana, Pelayanan Kesehatan dan Sosial, serta Upaya Kegiatan Transfusi Darah belum menjangkau	0,08	1,5	0,12

keseluruhan.

Pendanaan PMI Daerah dan Cabang yang masih tergantung pada subsidi pemerintah daerah serta bulan dana.	0,10	2	0,21
Total Weakness	1,00		0,94
Total Faktor Internal			0,39

Tabel 2. Pembobotan Nilai SWOT: Faktor Eksternal

	Faktor Strategis	Bobot	Rati ng	Sko r
<i>Opportunities</i>	Kerja sama yang baik dengan pemerintah daerah sehingga PMI mendapatkan <i>support</i> dana hibah.	0,27	3	0,82
	Aksi nyata relawan PMI di lapangan mendapat kepercayaan dari masyarakat.	0,27	3	0,82
	Kepuasan layanan bagi relawan donor darah yang menyebabkan tingginya jumlah pendonor.	0,27	3	0,82
	Total Opportunities			2,45
<i>Threats</i>	Banyaknya organisasi kemanusiaan di Kabupaten Tulungagung sehingga PMI harus bekerja secara profesional agar	0,18	2	0,36

tidak mengurangi kepercayaan masyarakat.		
Total Threat	1,00	0,36
TOTAL Faktor Eksternal		2,09

Dari hasil wawancara dan diskusi dengan pimpinan PMI, dapat dirumuskan pembobotan peringkat yang menunjukkan tingkat kepentingan dari faktor strategis yang diidentifikasi dalam wawancara seperti pada tabel 1 dan 2. Pendapat dan respon pimpinan PMI terhadap faktor strategis tersebut, dikuantitatifkan dalam nilai angka sesuai dengan tingkat kepentingannya dengan total nilai untuk semua pembobotan nilai adalah 1 atau 100% yang didistribusikan pada masing-masing indikator. Selanjutnya adalah menentukan peringkat atau rating dengan cara menentukan tingkat prioritas yang ingin didahulukan oleh pimpinan PMI dari faktor yang telah diidentifikasi bersama. Untuk mempermudah kuantifikasi, maka prioritas indikator diukur dalam rentan nilai 1 (tidak prioritas) sampai 5 (sangat prioritas). Dari hasil pembobotan yang telah didiskusikan bersama dengan pimpinan PMI, maka dapat dirumuskan posisi strategi PMI Tulungagung, seperti tertuang pada tabel 1 dan 2. Hasil matrik tabel 1 dan 2 dapat ditampilkan pada kuadran berikut ini:



Gambar 1. Peta Kuadran SWOT

Sumber: data diolah

Dari tabel 1 dan 2 dapat dilihat total nilai untuk faktor internal dan eksternal ada pada nilai positif, maka posisi strategi dari PMI Tulungagung ada pada kuadran 1. Kuadran 1 adalah strategi agresif pada perusahaan profit yang digunakan sebagai strategi perusahaan untuk memperluas target pasar dalam meningkatkan keuntungan perusahaan dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan dan memanfaatkan peluang. Sedangkan pada organisasi non-profit seperti organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) yang tidak mengutamakan keuntungan, strategi agresif ini digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu masyarakat dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki organisasi dan memanfaatkan peluang yang ada. Hal ini sesuai dengan visi, misi, dan tujuan organisasi yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Visi dari organisasi Palang Merah Indonesia (PMI) adalah “Terwujudnya PMI yang Profesional dan Berintegritas serta Bergerak Bersama Masyarakat”.

Setelah merumuskan bersama posisi strategi dari PMI Tulungagung, maka proses selanjutnya adalah penyusunan KPI berdasarkan Balanced Scorecard (BSC). Rumusan BSC yang didasarkan pada penelitian terdahulu (Agarwal et al., 2022; Anjomshoe et al., 2017; Slamet & Esha, 2022), menunjukkan bahwa keempat perspektif BSC juga dapat digunakan pada organisasi non profit dengan melakukan penyesuaian sesuai dengan kondisi organisasi. Dalam pengabdian ini, pendampingan dilakukan terhadap pimpinan PMI Tulungagung untuk dapat merumuskan sasaran kinerja berdasarkan BSC. Hasilnya adalah sebagai berikut pada tabel 3.

**Tabel 3. Sasaran Strategis Berdasarkan
Balanced Scorecard (BSC)**

Perspektif BSC	Sasaran Strategis			
Keuangan	Meningkatkan akuntabilitas PMI sebagai organisasi kemanusiaan di tingkat Nasional.	akuntabilitas PMI sebagai organisasi kemanusiaan di tingkat nasional	n alokasi an APBD /tahun untuk PMI.	
Pelanggan	Meningkatkan standar pelayanan yang berkualitas di PMI Kabupaten Tulungagung.	Peningkatan standar pelayanan yang berkualitas di PMI Kabupaten Tulungagung.	Indeks kepuasan publik.	Skala 4
Bisnis Internal	Memperkuat hubungan kerja sama dengan pemerintah daerah, dan pemangku kepentingan lainnya dalam rangka menjalankan mandat dan fungsi PMI. Meningkatkan ketersediaan darah yang aman, mudah dijangkau, dan berkualitas di seluruh Indonesia.	Memperkuat hubungan kerja sama dengan pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya.	Prosentase komplain menurun.	30%
Pertumbuhan dan Pembelajaran	Meningkatkan kapasitas di semua tingkatan, baik sumber dayam manusia berupa pelatihan, seminar, orientasi, dan diklat secara berkala maupun sarana prasarana yang diperlukan dalam melayani masyarakat. Memberikan kapasitas relawan PMI Kabupaten Tulungagung berupa pelatihan, seminar, orientasi, dan diklat secara berkala.	Memperkuat hubungan kerja sama dengan pemerintah daerah dan pemangku kepentingan lainnya.	Indeks kepuasan mitra.	Skala 4
		Peningkatan ketersediaan darah yang aman, mudah dijangkau, dan berkualitas di seluruh Indonesia.	Jumlah kantong darah yang dihasilkan setiap tahun.	3.000.000 /tahun

Selanjutnya adalah pendampingan penyusunan KPI berdasarkan SWOT dan BSC yang disusun sebelumnya.

Tabel 4. Ukuran Key Performance Indicators (KPI)

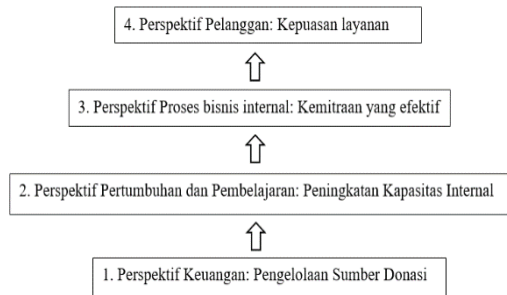
Perspektif BSC	Sasaran Strategis	Key Performance Indicator	Ukuran /Target
Keuangan	Peningkatan	Prosentase peningkatan	Laporan Keuangan

Pertumbuhan dan Pembelaan	Peningkatan kapasitas di semua tingkatan, baik sumber daya manusia maupun sarana prasarana yang diperlukan dalam melayani masyarakat.	Prosentase kehadiran karyawan meningkat.	90%	Skala 4	penyesuaian terhadap perspektif keuangan, yaitu bukan menjadi perspektif akhir dari apa yang mau dicapai. Sebagai organisasi nonprofit, PMI mendapatkan sumber dana keuangan dari donasi dan dukungan pemerintah. Oleh karena itu, PMI memiliki tanggungjawab untuk dapat mengelola dana yang ada untuk mencapai tujuannya. Hal ini selaras dengan hasil analisa SWOT yang menunjukkan bahwa PMI Tulungagung ada pada kuadran 1, yang secara strategi adalah mendorong pemanfaatan profit untuk membuka peluang pasar, atau strategi agresif. Dalam konteks pengabdian ini, PMI perlu didorong untuk memanfaatkan sumber daya finansialnya untuk meningkatkan pelayanan pada masyarakat.
		Indeks kepuasan karyawan.	30%		
Peningkatan kapasitas relawan PMI Kabupaten Tulungagung.	Indeks kepuasan relawan.	PMI memiliki Forum Relawan (Forel) dan Forum Relawan Pelajar Indonesia (Forpis) aktif.	320 /tahun	Skala 4	Secara mendasar, perspektif BSC didesain untuk organisasi profit. Perspektif finansial merupakan perspektif akhir yang merupakan muara dari tujuan organisasi berorientasi profit. Namun kondisi yang berbeda ada pada organisasi nonprofit yang tidak menempatkan aspek finansial sebagai tujuan pencapaian utama organisasi. Pada organisasi PMI Tulungagung, aspek finansial merupakan aspek mendasar yang perlu dikelola organisasi. PMI sebagai organisasi nonprofit yang memiliki sumber dana dari donasi masyarakat dan alokasi APBD. Hal ini mengindikasikan bahwa PMI memiliki tanggungjawab untuk mengelola dana donasi sesuai dengan tujuan donasi dan tujuan organisasi.

Berdasarkan sasaran strategis dan Key Performance Indicator (KPI) yang telah disusun, menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dengan metode *Balanced Scorecard* (BSC) dapat digunakan oleh organisasi nonprofit di bidang kemanusiaan (Agarwal et al., 2022; Anjomshoe et al., 2017). Hasil ini sesuai dengan hasil referensi terdahulu yang menunjukkan bahwa BSC bisa dapat diterapkan oleh organisasi yang bersifat nonprofit, antara lain: pada organisasi pemerintahan, pendidikan, dan kesehatan (Erawan, 2019; Slamet & Esha, 2022). Namun demikian, penyusunan BSC pada organisasi PMI sebagai organisasi nonprofit, perlu melakukan

Dengan demikian, rangkaian strategi yang dapat diterapkan pada PMI Tulungagung adalah tanggungjawab finansial dapat digunakan untuk mencapai kepuasan layanan publik dengan cara peningkatan pembelajaran dan proses bisnis internal. Selanjutnya, dari analisa yang dilakukan, dapat dipahami bahwa perspektif internal, yaitu: pertumbuhan dan pembelajaran, dan proses bisnis internal, merupakan perspektif yang paling mendapat perhatian dari pimpinan PMI, sedangkan hasil akhir dari upaya tersebut adalah pencapaian kepuasan publik (Agarwal et al.,

2022). Dengan demikian, rangkaian perspektif strategi dapat disusun sebagai berikut:



Gambar 2: Strategi Kaitan Antar Perspektif BSC

Sumber: data diolah

4. SIMPULAN

Tujuan dari pengabdian ini adalah untuk membantu PMI Tulungagung merancang rencana strategis yang dapat diterapkan sebagai langkah pengukuran kinerja pada organisasi yang bergerak dibidang kemanusiaan yaitu PMI Tulungagung, dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* (BSC). Melalui wawancara dan diskusi, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa BSC dapat diterapkan pada organisasi nonprofit kemanusiaan dengan melakukan penyesuaian perspektif BSC. Hasil pengabdian juga menunjukkan bahwa pengelolaan internal organisasi PMI Tulungagung, merupakan aspek penting dalam pencapaian tujuan organisasi, yaitu kepuasan layanan publik, dan keberlanjutan organisasi dalam jangka panjang.

Hasil penyusunan BSC sebagai rencana strategis dan pengukuran kinerja pada PMI Tulungagung akan membantu pimpinan untuk meningkatkan kinerja organisasi dengan sasaran yang jelas dan terarah. Dengan demikian, PMI Tulungagung akan dapat mencapai layanan publik yang terbaik., ketepatan atau kesesuaian antara masalah/persoalan dengan metode yang diterapkan, mengemukakan dampak dan

manfaat kegiatan, dan merekomendasikan rencana kegiatan ABDIMAS selanjutnya.

5. UCAPAN TERIMA KASIH PMI Tulungagung

6. REFERENSI

- Agarwal, S., Kant, R., & Shankar, R. (2022). Exploring sustainability *Balanced Scorecard* for performance evaluation of humanitarian organizations. *Cleaner Logistics and Supply Chain*, 3, 100026. <https://doi.org/10.1016/j.clscn.2021.100026>
- Anggraini, A. M., Sari, R. M., & Fristiani, N. (2020). Implementasi Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Pada Organisasi Sektor Publik. *JCA (JURNAL CENDEKIA AKUNTANSI)*, 1(2), 58. <https://doi.org/10.32503/akuntansi.v1i2.1399>
- Anjomshoae, A., Hassan, A., Kunz, N., Wong, K. Y., & de Leeuw, S. (2017). Toward A Dynamic *Balanced Scorecard* Model For Humanitarian Relief Organizations' Performance Management. *Journal of Humanitarian Logistics and Supply Chain Management*, 7(2), 194–218. <https://doi.org/10.1108/JHLSCM-01-2017-0001>
- Arvidson, M., & Lyon, F. (2014). Social Impact Measurement and Non-profit Organisations: Compliance, Resistance, and Promotion. *VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 25(4), 869–886. <https://doi.org/10.1007/s11266-013-9373-6>
- Beer, H. A., & Micheli, P. (2017). How performance measurement influences stakeholders in not-for-profit

- organizations. *International Journal of Operations & Production Management*, 37(9), 1164–1184. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-08-2015-0481>
- Dimitropoulos, P., Kosmas, I., & Douvis, I. (2017). Implementing the *Balanced Scorecard* in a local government sport organization. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(3), 362–379. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-11-2015-0167>
- Erawan, I. (2019). Implementation of *Balanced Scorecard* in Indonesian Government Institutions: A Systematic Literature Review. *Journal of Public Administration Studies*, 4(2), 64–71. <https://doi.org/10.21776/ub.jpas.2019.004.02.4>
- Khomba, J. K. (2015). Conceptualisation of the *Balanced Scorecard* (BSC) model. *International Journal of Commerce and Management*, 25(4), 424–441. <https://doi.org/10.1108/IJCoMA-12-2012-0077>
- Khusnul Rifani, S., & Ezni Balqiah, T. (2021). Analisis Pengaruh Dinamisme Lingkungan dan Faktor Manajerial Terhadap Perencanaan Strategis dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Organisasi Non-Profit dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*. *JEBA (Journal of Economics and Business Aseanomics)*, 6(1), 1–29. <https://doi.org/10.33476/j.e.b.a.v6i1.1923>
- Pegi, A. L. (2019). Analisis SWOT Palang Merah Indonesia (PMI) dalam Melakukan Pengurangan Risiko Bencana di Kota Padang. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 3(2), 14. <https://doi.org/10.24036/jess/vol3-iss2/186>
- Retnowati, V. N., Sudarwati, S., & Istiqomah, I. (2019). Analisis Kinerja Karyawan Palang Merah Indonesia (PMI) Kota Surakarta. *JURNAL ILMIAH EDUNOMIKA*, 3(02). <https://doi.org/10.29040/jie.v3i02.515>
- Setyawan, D. (2018). Pendekatan *Balance Scorecard* Untuk Pengukuran Kinerja Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Bondowoso. *BISMA*, 12(2), 158. <https://doi.org/10.19184/bisma.v12i2.7879>
- Slamet, S., & Esha, M. I. (2022). Performance Measurement Of Public Service Agency In Higher Education Institutions: A *Balanced-Scorecard* Model Approach. *ULUL ALBAB Jurnal Studi Islam*, 23(1), 156–185. <https://doi.org/10.18860/ua.v23i1.15559>
- Yüksel, H., & Coşkun, A. (2013). Strategy Focused Schools: An Implementation of the *Balanced Scorecard* in Provision of Educational Services. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 106, 2450–2459. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.282>