

# J24022117078

*by* Fekon Uniga

---

**Submission date:** 23-Feb-2022 07:48AM (UTC+0000)

**Submission ID:** 1769007607

**File name:** corecard\_Sebagai\_Alut\_Ukur\_Kinerja\_Pada\_PMI\_Kabupaten\_Garut.docx (395.01K)

**Word count:** 2812

**Character count:** 17725



13  
**Analisis Penerapan Metode *Balanced Scorecard* Sebagai Alat Ukur  
Kinerja Pada Palang Merah Indonesia Kabupaten Garut**

Mila Amalia<sup>1</sup>; Tinneke Hermina<sup>2</sup>; Irma Rosmayati<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Universitas Garut  
24022117078@fekon.uniga.ac.id

<sup>2</sup> Universitas Garut  
tinneke.hermina@uniga.ac.id

<sup>3</sup> Universitas Garut  
i.rosmayati@uniga.ac.id

**Abstrak**

13  
Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mencari tau kinerja PMI Kabupaten Garut dengan pendekatan metode *balanced scorecard* sebagai alat ukur.

Analisis deskriptif digunakan sebagai metode dalam penelitian ini. Populasi penelitian adalah masyarakat/pelanggan UTD PMI Kabupaten Garut dan staf pegawai PMI Kabupaten Garut dengan menggunakan *sampling insidental* dan *purposive sampling* sebagai teknik pengambilan sampel nya. Untuk sampel perspektif pelanggan sebanyak 98 orang dan untuk sampel perspektif *financial*, *internal business*, serta pertumbuhan dan pembelajaran sebanyak 218 orang. Studi dokumentasi dan studi lapangan melalui angket dan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini.

12  
Hasil penelitian menunjukkan perspektif *financial*, perspektif *internal business*, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran memiliki penilaian yang baik dari responden. Secara keseluruhan berdasarkan pengukuran dengan pendekatan *balanced scorecard* diperoleh hasil bahwa kinerja PMI Kabupaten Garut sudah baik

3  
**Kata kunci: Pengukuran Kinerja, Balanced Scorecard, Perspektif Balanced Scorecard**

**1. Pendahuluan**

Di situasi pandemi covid-19 saat ini banyak sektor yang terdampak bukan sektor medis saja. Pemerintah telah berusaha melakukan upaya untuk menangani proses tersebarnya virus ini. Bukan hanya para tenaga medis saja yang dibutuhkan untuk dapat menangani penyebaran virus ini, tetapi dibutuhkan juga dari berbagai organisasi lapisan masyarakat. Salah satu organisasi yang ikut berperan dalam menangani penyebaran virus ini adalah

organisasi kemanusiaan yaitu Palang Merah Indonesia, sesuai dengan AD/ART PMI (2019) yaitu tugas Palang Merah Indonesia sebagai organisasi kemanusiaan yaitu membantu pemerintah dalam menangani bencana yang ada di dalam /luar negeri, bantuan yang diberikan oleh Palang Merah Indonesia ini dapat berupa bantuan dengan memberikan pelayanan kesehatan dan sosial kepada masyarakat yang terdampak bencana. PMI Kabupaten Garut merupakan organisasi kemanusiaan yang berkedudukan di Kabupaten Garut. Saat ini PMI Kabupaten Garut memiliki dua bidang saja yaitu Markas dan Unit Transfusi Darah. Sebagai salah satu organisasi sektor publik, PMI Kabupaten Garut tidak berorientasi tujuan pada laba tetapi memiliki tujuan untuk berusaha melayani masyarakat dengan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Organisasi tersebut sangat penting untuk melakukan pengukuran kinerja agar organisasi tersebut dapat menjadi lebih baik lagi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta untuk mengukur keefisienan dan keefektifitasan. Sebagai organisasi publik maka dalam pengukuran kinerja tidak bisa hanya dengan satu aspek saja yaitu aspek keuangan namun harus dengan aspek non keuangannya juga. PMI Kabupaten Garut memerlukan metode baru dalam hal pengukuran kinerjanya yaitu dengan pengukuran kinerja yang dapat menilai berbagai aspek baik aspek keuangan maupun non keuangannya. Telah banyak fakta bahwa organisasi sektor publik yang telah menerapkan konsep *balanced scorecard* menghasilkan perubahan yang baik, diantaranya yaitu: manajemen semakin fokus kepada pelanggan, proses respon kepada pelanggan semakin cepat, kualitas produk semakin baik, lebih banyak kerja dengan berkelompok, manajemen semakin fokus pada masa depan (Mahmudi, 2007).

3

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja yaitu untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja individu/sekelompok karyawan yang telah memiliki standar keberhasilan serta pencapaian organisasi dalam melaksanakan kegiatan guna mencapai keinginan organisasi yang telah ditentukan (Moehariono, 2010:60).

### 2.2 Pengukuran Kinerja Sektor Publik

Ada beberapa maksud dilakukannya pengukuran kinerja sektor publik yaitu untuk memperbaharui kinerja pemerintah agar fokus pada target dan tujuannya, untuk pemberian sumber daya serta membuat keputusan, dan untuk melayani serta mensejahterakan masyarakat (Suwardika dalam Yulaikah dan Ayem, 2014).

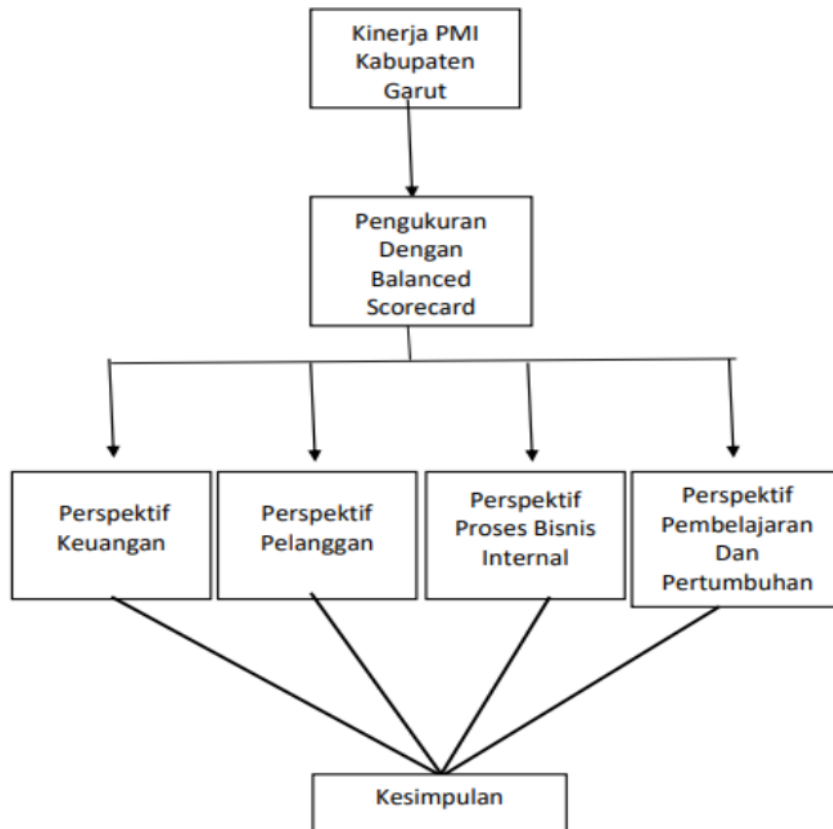
### 2.3 *Balanced Scorecard*

*Balanced scorecard* berasal dari kata *balanced* yaitu seimbang yang artinya kinerja perusahaan dinilai secara seimbang dari dua aspek keuangan/non keuangan serta untuk jangka pendek serta jangka panjang dan pihak dalam ataupun luar. Sedangkan *scorecard* yang artinya kartu yang berisikan catatan hasil kinerja seorang/keompok dalam perusahaan (Fahmi, 2015:209).

## 2.4 *Balanced Scorecard* Untuk Sektor Publik

Moeheriono (2010:135) pada organisasi sektor publik penggunaan *balanced scorecard* berbeda dengan organisasi swasta, perbedaan ini terdapat pada visi dan misi organisasinya. Pada organisasi sektor publik tidak mementingkan laba tetapi mementingkan kepada kepuasan/pelayanan kepada pelanggan dan para pemangku sedangkan organisasi swasta visi dan misi nya yaitu untuk mencari laba.

## 2.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1

## 3. Metode Studi

### 1. Metode penelitian

Metode deskriptif analisis digunakan dalam penelitian ini.

### 2. Variabel penelitian

Variabel tunggal digunakan dalam penelitian ini yaitu *balanced scorecard* yang memiliki empat dimensi. Keempat dimensi tersebut yaitu perspektif *financial*,

perspektif konsumen, perspektif internal process, dan perspektif pertumbuhan dan perkembangan.

### 3. Jenis dan sumber data

Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer merupakan jenis data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti tanpa melalui orang ketiga. Data primer dalam penelitian ini yaitu dengan mengumpulkan informasi dari pegawai dan pelanggan di PMI Kabupaten Garut.

#### 2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang secara tidak langsung didapatkan dan penelitian mendapatkan data nya melalui orang ketiga atau lewat dokumen yang telah ada (Sugiyono, 2013:137). Peneliti mendapatkan data sekunder yang dibutuhkan didapat dari dokumen-dokumen yang diberikan oleh pegawai PMI Kabupaten Garut.

### 4. Teknik Penarikan Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pegawai PMI Kabupaten Garut yaitu pegawai Markas dan pegawai UDD, serta pelanggan Unit Donor Darah yang dapat dijadikan sebagai sumber data.

#### 2. Sampel

*Nonprobability sampling* digunakan dalam penelitian ini untuk penarikan sampel yaitu dengan teknik *simple random sampling* untuk perspektif pelanggan dan teknik *sampling purposive* untuk perspektif keuangan, perspektif *internal business* dan perspektif pertumbuhan dan perkembangan. Rumus penentuan besarnya sampel yaitu dengan rumus slovin.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

keterangan : n = jumlah sampel  
N = jumlah populasi  
e = error tolerance

Pada perspektif pelanggan, jumlah populasi 5000 orang yang diambil sampel adalah pendonor darah PMI Kabupaten Garut dengan batas toleransi kesalahan 10% yaitu sebanyak 98 responden yang didapatkan dari hasil perhitungan berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5000}{1 + 5000(0,1)^2}$$

$$n = 98,03$$

$$n = 98$$

Sedangkan pada perspektif anggaran, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, jumlah populasi 25 yang diambil sampel

sebanyak 23 orang berdasarkan *sampling purposive* yaitu hanya para staf yang ada di Markas dan UTD PMI Kabupaten Garut.

## 5. Teknik pengolahan dan analisis data

Setelah mendapatkan data dari wawancara, kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan akan diolah dan di analisa lebih lanjut dan kemudian akan ditarik kesimpulannya untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan. Sedangkan untuk pengolahan data uji validitas dan reliabilitas menggunakan SPSS versi 25. Penelitian ini dilakukan analisis data dari hasil daftar kuesioner yang telah disebar ke bagian-bagian yang telah ditetapkan pada tiap-tiap jawaban dengan skala likert serta memberikan skor. Adapun ukuran pemberian skornya berdasarkan skala likert dapat dilihat pada tabel 3.2 berikut ini.

**Tabel 1**  
**Skor Setiap Item Pertanyaan**

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2013)

## 4. Analisis Deskriptif

Data penelitian ini<sup>25</sup> didapatkan dari hasil laporan kuesioner yang telah disebar kepada responden yaitu pelanggan UTD dan staf pegawai PMI Kabupaten Garut. Setelah kuesioner diisi oleh responden kemudian dilakukan perhitungan berdasarkan perspektif masing-masing dengan membandingkan skor jawaban dan skor ideal. Jumlah skor ideal merupakan hasil perkalian antara skor tertinggi dalam skala likert dengan jumlah responden yang menjawab (Sugiyono, 2013:95). Tahap selanjutnya yaitu mengolah data dengan model *rating scale*, menurut Sugiyono (2013,97) “*Rating scale* yaitu data hasil penelitian yang berbentuk angka kemudian diterjemahkan ke dalam bentuk kata-kata”. Untuk tahapan proses penentuan rentang skalanya yaitu dengan:

- b) Mengalikan jumlah sampel dengan nilai terendah/tertinggi untuk mengetahui rentang skor terendah dan tertinggi
- c) Rentang interval untuk tiap kriteria skor:

$$R_s = \frac{N(n-1)}{5}$$

Keterangan: N = Jumlah responden (sampel)  
n = Jumlah skor tertinggi

## 5. Hasil Studi dan Pembahasan

### 1. Perspektif Anggaran

**Tabel 2**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kinerja PMI Kabupaten Garut Berdasarkan Perspektif Keuangan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					F	Skor	Kriteria penilaian
		1	2	3	4	5			
1	Realisasi penggunaan anggaran sesuai rencana	0	0	0	8	15	23	107	Sangat Baik
2	Anggaran digunakan sesuai dengan pelayanan yang diberikan	0	0	0	11	12	23	104	Sangat Baik
3	Kemampuan melakukan efektivitas anggaran publik	0	0	0	15	8	23	100	Sangat Baik
4	Kemampuan melakukan efisiensi anggaran publik	0	0	1	17	5	23	96	Baik
5	Efisiensi yang dilakukan berdampak positif terhadap pelayanan	0	0	2	10	11	23	101	Sangat Baik
	<b>Rata-rata</b>							<b>102</b>	<b>Sangat Baik</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan atas tanggapan responden mengenai perspektif keuangan pada PMI Kabupaten Garut ukuran-ukuran indikator penelitian mendapatkan tanggapan yang baik dari responden. Terutama realisasi penggunaan anggaran yang sesuai dengan rencana mendapat kriteria penilaian yang sangat baik. Sedangkan untuk tanggapan responden yang memiliki nilai terendah yaitu mengenai kemampuan PMI Kabupaten Garut dalam melakukan efisiensi anggaran publik. Meskipun hal tersebut dinilai baik namun PMI Kabupaten Garut perlu memperhatikan lagi mengenai kemampuan melakukan efisiensi anggaran publik.

Kesimpulan dalam perspektif keuangan ini bila dirata-rata kan menunjukkan kriteria yang **sangat baik**, hal ini dikarenakan penggunaan anggarannya sudah sesuai dengan perencanaan dan penggunaannya untuk pelayanan kepada publik. Namun masih perlu diperhatikan lagi mengenai kemampuan melakukan efisiensi anggaran publik, karena PMI Kabupaten Garut merupakan organisasi publik yang tujuan utamanya bukan mencari laba namun lebih menekankan kepada keefisienan dan keefektifitasan keuangan yang digunakan.

### 2. Perspektif Pelanggan

**Tabel 3**

**Tanggapan Responden Terhadap Kinerja UTD Kabupaten Garut  
Berdasarkan Perspektif Pelanggan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					F	Skor	Kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5			
1	Pegawai UTD PMI Kabupaten Garut peduli terhadap pelayanan	0	1	9	52	36	98	417	Sangat baik
2	Pegawai UTD PMI Kabupaten Garut ramah dalam melayani	0	2	12	48	36	98	412	Baik
3	Pegawai UTD PMI Kabupaten Garut berpenampilan rapih	0	1	9	53	35	98	416	Sangat baik
4	Pegawai UTD PMI Kabupaten Garut cepat dalam memberikan pelayanan	0	2	16	51	29	98	401	Baik
5	Pegawai UTD PMI Kabupaten Garut tanggap dalam memberikan pelayanan	0	2	10	51	35	98	413	Baik
6	Pegawai UTD PMI Kabupaten Garut memberikan pelayanan sesuai harapan masyarakat	1	1	14	55	27	98	400	Baik
7	UTD PMI Kabupaten Garut menangani keluhan masyarakat dengan cepat	0	1	26	45	26	98	390	Baik
8	UTD PMI Kabupaten Garut memberikan informasi mengenai stok darah	1	5	14	41	38	99	407	Baik
<b>Rata-rata</b>								<b>407</b>	<b>Baik</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan atas tanggapan responden mengenai perspektif pelanggan pada pegawai UTD PMI Kabupaten Garut ukuran-ukuran indikator penelitian mendapatkan tanggapan yang baik dari responden. Terutama kepedulian pegawai UTD PMI Kabupaten Garut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mendapatkan kriteria penilaian yang sangat baik. Sedangkan untuk tanggapan responden yang memiliki nilai terendah yaitu pernyataan mengenai pegawai UTD PMI Kabupaten Garut menangani keluhan masyarakat dengan cepat. Meskipun hal tersebut dinilai baik namun UTD PMI Kabupaten Garut perlu memperhatikan lagi masalah penanganan keluhan masyarakat, terutama keluhan masyarakat terkait permintaan darah yang sering terjadi akibat kekurangannya stok darah.

Kesimpulan dalam perspektif pelanggan ini bila dirata-rata kan menunjukkan kriteria yang **baik**, hal ini dikarenakan pegawai UTD PMI Kabupaten Garut sudah berusaha memberikan kepeduliannya terhadap pelayanan yang diberikan dengan cara bersikap ramah serta berpenampilan rapih, memberikan pelayanan dengan tanggap dan cepat sehingga harapan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dapat terpenuhi. Namun masih ada yang perlu diperhatikan lagi mengenai pelayanan yang diberikan terhadap keluhan masyarakat agar pelayanan yang



diberikan lebih memuaskan lagi bagi masyarakat. Karena UTD PMI merupakan satu-satunya organisasi yang hanya bisa melakukan kegiatan pengambilan darah/donor darah, hal ini dilakukan agar dapat memudahkan kontrol terkait pelayanan darah kepada masyarakat.

### 3. <sup>24</sup> Perspektif Proses Bisnis Internal

**Tabel 4**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kinerja PMI Kabupaten Garut Berdasarkan Perspektif Proses Bisnis Internal**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					F	Skor	Kriteria penilaian
		1	2	3	4	5			
1	Melakukan evaluasi dan perbaikan dalam operasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan	0	0	2	10	11	23	101	Sangat Baik
2	Memiliki kemampuan yang kompeten sesuai bidangnya	0	0	1	11	11	23	102	Sangat Baik
3	Bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan	0	0	1	8	14	23	105	Sangat Baik
4	Menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu	0	0	2	15	6	23	96	Baik
5	Berjanji memberikan pelayanan sesuai waktunya	0	0	2	17	4	23	94	<sup>1</sup> Baik
<b>Rata-rata</b>								<b>100</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data diolah, 2021*

Berdasarkan atas tanggapan responden mengenai perspektif proses bisnis internal pada PMI Kabupaten Garut ukuran-ukuran indikator penelitian mendapatkan tanggapan yang baik dari responden. Terutama tanggung jawab para pegawai terhadap pekerjaannya mendapatkan kriteria penilaian yang sangat baik. Sedangkan untuk tanggapan responden yang memiliki nilai terendah yaitu pernyataan mengenai pemberian pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Meskipun hal tersebut dinilai baik namun PMI Kabupaten Garut perlu memperhatikan lagi masalah pegawai ketika menjanjikan waktu pelayanannya.

Kesimpulan dalam perspektif proses bisnis internal ini bila dirata-rata kan menunjukkan kriteria yang **sangat baik**, hal ini dikarenakan pegawai sudah ditempatkan dengan pekerjaan yang sesuai dengan bidangnya sehingga para pegawai merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaannya. Namun masih ada yang perlu diperhatikan lagi mengenai pemberian pelayanan kepada masyarakat agar sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Karena apabila pegawai tidak melayani sesuai dengan kesepakatan waktu yang telah ditentukan maka pelanggan akan merasakan pelayanan yang diberikan kurang memuaskan.

Sedangkan PMI Kabupaten Garut tujuan utamanya yaitu untuk memberikan pelayanan kepada publik.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan

**Tabel 5**  
**Tanggapan Responden Terhadap Kinerja PMI Kabupaten Garut**  
**Berdasarkan Perspektif Pertumbuhan dan Perkembangan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban					F	Skor	Kriteria penilaian
		1	2	3	4	5			
1	Pegawai PMI Kabupaten Garut menerima materi tentang kepalangmerahan dan materi dasar kerja	0	0	0	11	12	23	104	Sangat Baik
2	PMI Kabupaten Garut melakukan peningkatan keahlian pegawai dengan adanya pelatihan dan pendidikan	0	0	0	9	14	23	106	Sangat Baik
3	Pegawai sering mendapatkan pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan	0	0	3	14	6	23	95	Baik
4	Pegawai di PMI Kabupaten Garut mampu menggunakan teknologi untuk kemudahan dalam mengakses informasi	0	0	5	12	7	23	98	Baik
5	PMI Kabupaten Garut menyediakan fasilitas yang dibutuhkan pegawai dalam menunjang pekerjaan setiap pegawai	0	0	5	7	12	23	103	Sangat Baik
6	Setiap pegawai dapat mengakses semua informasi yang terdapat di PMI Kabupaten Garut	0	0	4	15	4	23	92	<sup>1</sup> Baik
<b>Rata-rata</b>								<b>100</b>	<b>Sangat Baik</b>

*Sumber: Data diolah, 2021*

Berdasarkan atas tanggapan responden mengenai perspektif pertumbuhan dan perkembangan pada PMI Kabupaten Garut ukuran-ukuran indikator penelitian mendapatkan tanggapan yang baik dari responden. Terutama dalam melakukan peningkatan keahlian pegawai dengan adanya pelatihan dan pendidikan kepedulian terhadap pegawai PMI Kabupaten Garut mendapatkan kriteria penilaian yang sangat baik. Sedangkan untuk tanggapan responden yang memiliki nilai terendah yaitu pernyataan mengenai setiap pegawai dapat mengakses semua informasi yang terdapat di PMI Kabupaten Garut. Meskipun hal tersebut dinilai

baik namun PMI Kabupaten Garut perlu memperhatikan lagi terkait informasi yang dapat diakses oleh pegawai.

Kesimpulan dalam perspektif pertumbuhan dan perkembangan ini bila dirata-rata kan menunjukan kriteria yang **sangat baik**, hal ini dikarenakan pegawai merasa PMI Kabupaten Garut sering memberikan pelatihan dan pendidikan untuk meningkatkan keahlian para pegawainya serta pegawai merasa puas dengan fasilitas yang telah diberikan untuk menunjang pekerjaannya. Namun masih ada yang perlu diperhatikan lagi yaitu mengenai transparansi informasi kepada pegawai.

20

## 6. Simpulan dan Saran

### 1. Simpulan

6 Berdasarkan hasil pengukuran yang telah penulis lakukan te<sup>10</sup>it penggunaan metode *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerja pada PMI Kabupaten Garut maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

#### 1. Perspektif *Financial*

Kinerja perspektif *financial* menunjukkan kriteria yang sangat baik hal ini berarti kinerja keuangan yang dilakukan sudah baik, namun masih perlu diperhatikan lagi mengenai kemampuan melakukan efisiensi anggaran publik, karena PMI Kabupaten Garut merupakan organisasi publik yang tujuan utamanya bukan mencari laba namun lebih menekankan kepada keefisienan dan keefektifitasan keuangan yang digunakan.

#### 2. Perspektif *Stakeholders*

Kinerja perspektif *stakeholders* menunjukkan kriteria yang baik hal ini berarti kinerja pegawai yang dilakukan sudah baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, namun masih perlu diperhatikan lagi mengenai pelayanan terhadap keluhan masyarakat agar pelayanan yang diberikan lebih memuaskan lagi bagi masyarakat.

#### 3. Perspektif *Internal Business*

Kinerja perspektif *internal business* menunjukkan kriteria yang sangat baik hal ini menunjukkan<sup>7</sup> bahwa kinerja pegawai yang dilakukan sudah baik dengan melakukan tugas pokok dan fungsinya sehingga dapat meningkatkan kinerja<sup>26</sup> organisasi yang dapat mendukung kepuasan masyarakat.

#### 4. Perspektif Pertumbuhan Dan Perkembangan

Kinerja perspektif pertumbuhan dan perkembangan menunjukkan kriteria yang sangat baik. Hal ini menunjukan bahwa proses pembelajaran dan pertumbuhan yang dilakukan oleh PMI Kabupaten Garut terhadap pegawai nya untuk meningkatkan keahlian sumber daya manusia nya sudah sangat baik. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan terciptanya kepuasan masyarakat dengan adanya proses pembelajaran dan pertumbuhan ini.

10

## 2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis pada PMI Kabupaten Garut, maka saran penulis sebagai berikut:

1. Penulis menyarankan agar PMI Kabupaten Garut khususnya unit UTD yang berkaitan dengan pelayanan darah dapat meningkatkan pelayanannya dalam menangani keluhan masyarakat, terutama keluhan atas permintaan darah. Karena hasil penelitian menunjukkan masih banyak pelanggan dalam hal ini masyarakat yang memerlukan darah merasa kurang puas terhadap pegawai UTD dalam memberikan pelayanan, khususnya dalam proses permintaan darah.
2. Penulis telah melakukan penelitian, sehingga penulis menyarankan agar PMI Kabupaten Garut dapat menerapkan metode *balanced scorecard* sebagai alat ukur kinerjanya. Karena dengan menggunakan metode *balanced scorecard* ini pengukurannya akan lebih seimbang antara aspek keuangan dan non keuangannya. Sehingga PMI Kabupaten Garut yang merupakan organisasi dengan tujuan untuk melayani publik, sehingga PMI Kabupaten Garut menjadi lebih baik di masa depan, khususnya dalam melayani masyarakat pelanggan UTD sehingga proses pelayanan kepada publik dapat lebih optimal.
3. Peneliti telah melakukan penelitian, sehingga saran atau harapan peneliti untuk penelitian berikutnya yang memiliki pemikiran yang mirip judul ini dapat melakukan pengambilan data dengan data sekunder untuk perspektif keuangan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan perkembangan.

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

14%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://conference.unikama.ac.id">conference.unikama.ac.id</a> Internet Source	1%
2	<a href="http://etd.iain-padangsidimpuan.ac.id">etd.iain-padangsidimpuan.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	1%
4	Teguh Gunawan, Ahmad Mulyadi Kosim, Sutisna Sutisna. "Analisis Mekanisme dan Penerapan Akad pada Pembiayaan Kepemilikan Emas:", El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam, 2021 Publication	1%
5	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://eprints.undip.ac.id">eprints.undip.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	

1 %

---

9 prosiding.upgris.ac.id  
Internet Source

1 %

---

10 text-id.123dok.com  
Internet Source

1 %

---

11 Submitted to Bellevue Public School  
Student Paper

1 %

---

12 eprints.iain-surakarta.ac.id  
Internet Source

1 %

---

13 repository.ub.ac.id  
Internet Source

1 %

---

14 repository.uinjambi.ac.id  
Internet Source

1 %

---

15 elibrary.unikom.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

16 Submitted to iGroup  
Student Paper

<1 %

---

17 jipid.org  
Internet Source

<1 %

---

18 dspace.uii.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

19 repository.uinjkt.ac.id  
Internet Source

<1 %

---

20	Ana Diro, Arsiyah Arsiyah, Zeini Mahbub. "IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENGENDALIAN PERTUMBUHAN PENDUDUK DI KABUPATEN SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016 Publication	<1 %
21	docplayer.info Internet Source	<1 %
22	jurnal.unej.ac.id Internet Source	<1 %
23	lipanrionline.blogspot.com Internet Source	<1 %
24	Ade Budi Setiawan, Clara Avrilianni. "ANALISIS PENGUKURAN KINERJA PADA PEMERINTAH DAERAH", JURNAL AKUNIDA, 2020 Publication	<1 %
25	lib.ui.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
27	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
28	repository.maranatha.edu Internet Source	<1 %

29

Hikmah Nurfaidah, R.Deni Muhammad Daniel, Faizal Mulia Z. "Mengukur Kinerja Perusahaan dengan Penerapan Metode Balanced Scorecard pada PT. Perkebunan Nusantara VIII Kebun Sukamaju Cibadak Kabupaten Sukabumi", Journal of Management and Bussines (JOMB), 2020

Publication

<1 %

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off