

Peningkatan Tata Kelola Komunitas Melalui Adaptasi *Balanced Scorecard* dan Digitalisasi KPI Berbasis Pendekatan *Participatory Action Research*

Desi Novianti*¹, Dewi Anjani², Yogi Bachtiar³, Puti Retno Ali⁴

^{1,4} Teknik Industri, Universitas Muhammadiyah Cirebon

^{2,3} Teknik Informatika, Universitas Indraprasta PGRI

*e-mail: desi.novi4nti@gmail.com¹, dewiunindra@gmail.com², yogi.bachtiar@gmail.com³,
puti.retnoali@umc.ac.id⁴

Abstrak

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan meningkatkan tata kelola komunitas melalui pelatihan pemodelan Key Performance Indicator (KPI) bagi pengurus RW.009 Depok, Jawa Barat. Pentingnya kegiatan ini didasari oleh tantangan pengurus dalam mengukur kinerja non-finansial secara terstruktur dan keterbatasan keterampilan digital, yang berdampak pada akuntabilitas. Metode yang digunakan adalah Pelatihan Berbasis Kompetensi yang diintegrasikan dengan Participatory Action Research (PAR), melibatkan 23 peserta. Efektivitas diukur melalui Pre-Test dan Post-Test, serta Rubrik Evaluasi Kualitatif. Hasil menunjukkan peningkatan pemahaman yang sangat signifikan ($p < 0,001$) dengan knowledge gain rata-rata 45,3% (skor naik dari 52,8 menjadi 76,7). Peningkatan ini didukung oleh luaran konkre, yaitu Model Adaptasi Balanced Scorecard (BSC) komunitas yang menggeser fokus pengukuran dari output ke impact sosial, dan Dashboard KPI Digital berbasis spreadsheet yang fungsional. Keunggulan model ini adalah sifatnya yang low-cost dan mudah direplikasi. Kontribusi utama kegiatan ini adalah terciptanya ekosistem akuntabilitas akar rumput yang mandiri melalui Universal Template KPI yang dapat direplikasi oleh komunitas lain, standarisasi layanan administrasi dan sosial di tingkat RW yang sebelumnya tidak terdokumentasi, serta peningkatan modal sosial (social capital) melalui transparansi data yang meminimalisir potensi konflik warga. Pengabdian ini berhasil memberikan solusi tata kelola berbasis data yang berkelanjutan, menciptakan akuntabilitas dan transparansi di tingkat akar rumput.

Kata Kunci: Adaptasi Balanced Scorecard, KPI Komunitas, Tata Kelola Berbasis Data, Digitalisasi Spreadsheet, Participatory Action Research

Abstract

This community service activity aims to improve community governance through Key Performance Indicator (KPI) modeling training for the administrators of RW.009 Depok, West Java. The importance of this activity is based on the challenges of administrators in measuring non-financial performance in a structured manner and limited digital skills, which impact accountability. The method used was Competency-Based Training integrated with Participatory Action Research (PAR), involving 23 participants. Effectiveness was measured through Pre-Test and Post-Test, as well as a Qualitative Evaluation Rubric. The results showed a very significant increase in understanding ($p < 0.001$) with an average knowledge gain of 45.3% (score increased from 52.8 to 76.7). This increase was supported by concrete outputs, namely the community Balanced Scorecard (BSC) Adaptation Model that shifts the measurement focus from output to social impact, and a functional spreadsheet-based Digital KPI Dashboard. The advantages of this model are its low-cost nature and easy replication. The main contribution of this activity is the creation of a self-sufficient grassroots accountability ecosystem through the Universal KPI Template that can be replicated by other communities, the standardization of administrative and social services at the neighborhood unit (RW) level that were previously undocumented, and the enhancement of social capital through data transparency that minimizes the potential for community conflict. This community service has successfully provided a sustainable data-driven governance solution, creating accountability and transparency at the grassroots level.

Keywords: *Adapted Balanced Scorecard, Community KPI, Data-Driven Governance, Spreadsheet Digitalization, Participatory Action Research.*

1. PENDAHULUAN

Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW) merupakan unit organisasi kemasyarakatan terkecil di Indonesia yang memiliki peran strategis dalam pembangunan sosial dan pemberdayaan masyarakat di tingkat akar rumput (Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, 2018). Efektivitas peran RT/RW sangat bergantung pada kualitas tata kelola (*governance*) dan kapasitas manajerial para pengurusnya (Wahdy and Darmajanti, 2017; Setiawan and Purba, 2020). Ketidakhadiran sistem pengukuran kinerja yang objektif ini berisiko menurunkan kepercayaan warga, menghambat regenerasi pengetahuan (*knowledge loss*), dan mempersulit pengambilan keputusan strategis. Dalam konteks tata kelola organisasi modern, sistem pengukuran kinerja yang baik memungkinkan organisasi untuk menetapkan tujuan terukur, memantau progres secara sistematis, membuat keputusan berbasis data (*data-driven decision making*) (Kline, 2021), meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta memfasilitasi pembelajaran organisasi (Setiawan and Purba, 2020; Alexander, 2025). Konsep *Key Performance Indicator* (KPI) dan kerangka kerja *Balanced Scorecard* (BSC) telah menjadi standar praktik manajemen kinerja di berbagai sektor, memastikan pengukuran tidak hanya berfokus pada aspek keuangan tetapi juga dimensi non-keuangan seperti dampak sosial (Hansen and Schaltegger, 2016; Firli, Tresna and Herawati, 2023; Mtau and Rahul, 2024; Madsen, 2025).

Namun, dalam realitas pengelolaan RT/RW di Indonesia, sistem pengukuran kinerja yang terstruktur dan berbasis data masih sangat jarang diterapkan. Hambatan utama meliputi aspek teknis, budaya data, keterbatasan literasi digital, dan kualitas data (Arip, Wanglin and Hirose, 2019; Sayogo, Yuli and Amalia, 2024). Kondisi ini terlihat nyata pada mitra sasaran di RW 009, Kelurahan Tugu, Depok. Berdasarkan observasi awal, teridentifikasi lima tantangan kritis: (1) evaluasi kinerja yang subjektif tanpa metrik jelas, (2) dokumentasi data yang tidak sistematis sehingga sulit melakukan analisis tren, (3) tidak adanya standar atau *benchmark* keberhasilan kegiatan, (4) laporan pertanggungjawaban yang naratif-anekdotan tanpa data kuantitatif, dan (5) pengambilan keputusan yang tidak berbasis *evidence*.

Ketiadaan sistem pengukuran kinerja ini menimbulkan implikasi serius: menurunnya akuntabilitas dan kepercayaan warga, inefisiensi alokasi sumber daya, *knowledge loss* saat pergantian pengurus, dan terhambatnya inovasi karena tidak ada *baseline* untuk mengukur dampak perbaikan. Permasalahan ini diperkuat oleh faktor-faktor seperti keterbatasan pengetahuan tentang metodologi pengukuran kinerja, persepsi bahwa KPI terlalu kompleks untuk organisasi nirlaba, keterbatasan keterampilan digital, sifat kerja *volunteer-based*, dan tidak adanya *template* yang *ready-to-use* untuk konteks komunitas (Adhuri *et al.*, 2016; Fahlevi, Nuzulla and Basri, 2018; Sofyani, Akbar and Ferrer, 2018; Cunha, Dinis-carvalho and Sousa, 2023; Purnama, Hariyanto and Wahyudi, 2023; Salomo and Rahmayanti1, 2023).

Kesenjangan (*gap*) utama yang terjadi adalah belum adanya model pengukuran kinerja yang kokoh secara konseptual namun sederhana secara teknis bagi pengurus komunitas yang bekerja secara sukarela. Upaya peningkatan kapasitas sebelumnya sering gagal karena mengadopsi pendekatan korporat yang kaku tanpa menyediakan alat bantu yang mudah direplikasi (Fang-Kun *et al.*, 2021; Buetti and Bourgeois, 2023).

Oleh karena itu, diperlukan intervensi melalui *training* berbasis *Participatory Action Research* (PAR) yang mengintegrasikan adaptasi BSC dengan digitalisasi

sederhana berbasis *spreadsheet* (Tirol *et al.*, 2022; Cornish *et al.*, 2023). Pendekatan ini dipilih sebagai solusi *low-cost* dan *user-friendly* untuk menjembatani kesenjangan keterampilan digital sekaligus menyediakan standar akuntabilitas yang berkelanjutan. Studi menunjukkan bahwa *training* berbasis komunitas dapat meningkatkan kompetensi dan kepercayaan diri pengurus secara signifikan (Suarlin *et al.*, 2024; Umniyati, Syarip and Subandiyah, 2025)

Secara teoritis, kegiatan ini didukung oleh adaptasi BSC untuk konteks nirlaba yang melibatkan pergeseran fokus menjadi Perspektif Dampak Sosial, Kualitas Layanan/Warga, Efisiensi Proses, dan Partisipasi & Keterlibatan. *Training* dirancang dengan dua fase utama: (1) Pemodelan dan Perancangan Kinerja menggunakan prinsip S.M.A.R.T. (*Specific, Measurable, Achievable, Relevant, Time-bound*) (Ishak, Fong and Shin, 2019), dan (2) Digitalisasi dan Sistematisasi Data menggunakan *spreadsheet* untuk automasi perhitungan KPI dan visualisasi *dashboard*.

Berdasarkan urgensi dan peluang solusi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk 1) Mengukur dan membuktikan secara statistik peningkatan kapasitas pemahaman konseptual dan teknis pengurus komunitas RW.009 mengenai pemodelan KPI S.M.A.R.T. dan aplikasi *spreadsheet* melalui instrumen uji *Pre-Test* dan *Post-Test* yang terstruktur. 2) Mengevaluasi kualitas luaran konkret berupa Model Adaptasi *Balanced Scorecard* (BSC) dan *Dashboard* KPI Digital yang fungsional, yang akan dijadikan sebagai instrumen tata kelola dan akuntabilitas komunitas secara berkelanjutan serta *Universal Template* KPI yang dapat direplikasi oleh komunitas lain.

2. METODE

2.1 Desain Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan desain Pelatihan Berbasis Kompetensi yang diintegrasikan dengan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) (Susanto & Yuniar, 2021). Pendekatan PAR memastikan peserta berperan sebagai mitra aktif dalam: 1) Identifikasi masalah, 2) Adaptasi model BSC, dan 3) Produksi luaran konkret (KPI Framework dan Dashboard Digital).

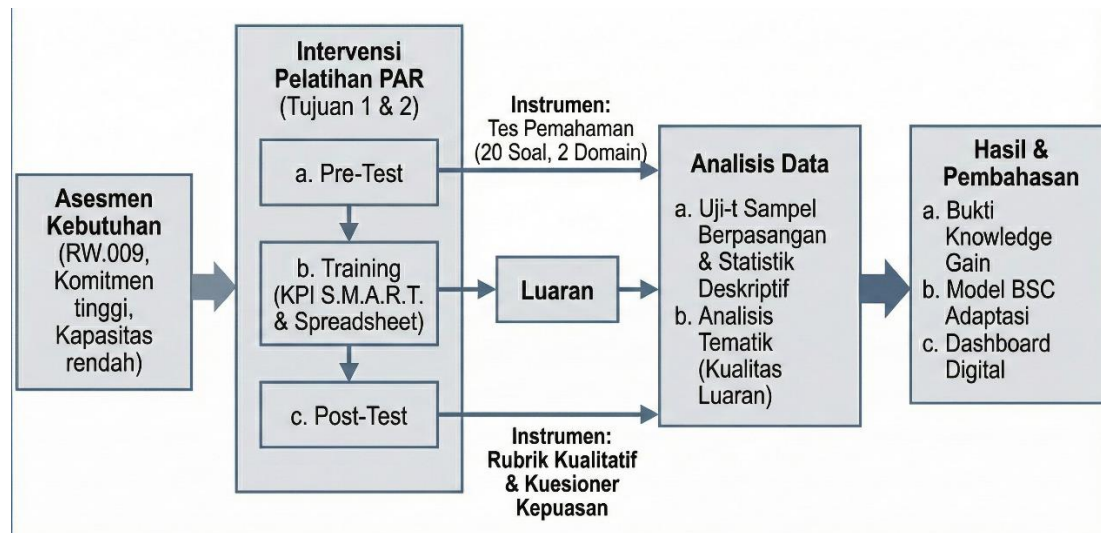
Metodologi dalam pengabdian ini dijalankan melalui empat tahapan utama (Gambar 1). Proses diawali dengan tahap asesmen kebutuhan (*planning*), di mana tim pengabdian melakukan observasi dan diskusi mendalam bersama pengurus RW 009 untuk memetakan tantangan tata kelola yang dihadapi. Dalam fase ini, ditemukan bahwa kendala utama mitra bukan terletak pada aspek semangat kerja, melainkan pada ketiadaan instrumen pengukuran kinerja yang objektif, sehingga temuan tersebut dijadikan landasan untuk mendesain kurikulum pelatihan yang sesuai dengan konteks komunitas lokal.

Selanjutnya, kegiatan memasuki tahap intervensi pelatihan PAR (*acting*) yang menjadi inti program dengan melibatkan dua aspek utama, yaitu aspek konseptual melalui pemberian materi pemodelan KPI S.M.A.R.T berbasis adaptasi *Balanced Scorecard* (BSC), serta aspek teknis berupa praktik langsung (*hands-on*) digitalisasi data menggunakan perangkat lunak *spreadsheet*. Melalui integrasi ini, peserta tidak hanya diajak merumuskan indikator yang relevan untuk kegiatan riil seperti Siskamling dan Posyandu, tetapi juga dibekali keterampilan membangun rumus otomatisasi untuk penyusunan *dashboard*.

Efektivitas dari intervensi tersebut kemudian dipantau pada tahap instrumen dan analisis (*observing*) melalui metode evaluasi ganda. Secara kuantitatif, tim melakukan uji signifikansi terhadap skor *pre-test* dan *post-test* menggunakan *Paired Sample T-Test* serta penghitungan *Cohen's d* untuk mengukur besarnya dampak intervensi terhadap

pengetahuan peserta, sementara secara kualitatif dilakukan evaluasi mendalam terhadap fungsionalitas dan relevansi luaran berupa dokumen KPI serta *dashboard* digital yang dihasilkan oleh kelompok kerja.

Rangkaian metodologi ini ditutup dengan tahap hasil dan pembahasan (*reflecting*) yang merefleksikan keberhasilan kegiatan berdasarkan bukti perolehan pengetahuan (*knowledge gain*) dan kualitas produk digital yang diciptakan. Hasil refleksi kolektif ini kemudian dikonsolidasikan menjadi model *Universal Template* KPI yang tidak hanya siap digunakan secara berkelanjutan oleh mitra, tetapi juga memiliki potensi besar untuk direplikasi oleh komunitas lain di wilayah yang berbeda.



Gambar 1. Metodologi dan Analisis Peningkatan Kapasitas Komunikasi

2.2 Lokasi dan Khalayak Sasaran

Kegiatan Kegiatan dilaksanakan di RW.009, Kelurahan Tugu, Kecamatan Cimanggis, Kota Depok, dengan 23 peserta yang terdiri dari pengurus inti RW (Ketua, Sekretaris, Bendahara) dan perwakilan RT. Peserta memiliki latar belakang heterogen dengan tingkat literasi digital beragam

2.3 Instrumen Pengumpulan Data

Data dalam kegiatan pengabdian ini dikumpulkan menggunakan tiga instrumen utama yang dirancang untuk mengukur secara langsung pencapaian tujuan PkM.

2.3.1 Tes Pemahaman

Instrumen ini digunakan untuk mengukur peningkatan pemahaman (tujuan 1) peserta secara kuantitatif. Tes terdiri dari 20 butir soal dengan format pilihan ganda dan studi kasus singkat. Domain kompetensi yang diuji dibagi menjadi dua fokus. Pertama Pemahaman Konsep KPI dimana proses ini mengukur pemahaman teoretis peserta tentang definisi KPI, kriteria S.M.A.R.T., dan adaptasi *Balanced Scorecard* (BSC). Kedua proses Keterampilan *Spreadsheet* yaitu Menguji kemampuan teknis peserta dalam mengaplikasikan formula dasar *spreadsheet* (seperti COUNTIF, IF, dan fungsi statistik sederhana) yang diperlukan untuk perhitungan KPI. Tes ini diberikan dalam dua fase yaitu *Pre-Test* sebelum *training* dimulai, dan *Post-Test* segera setelah sesi ini selesai, untuk membandingkan skor peningkatan pengetahuan (*knowledge gain*) yang dihasilkan.

2.3.2 Rubrik Evaluasi Kualitatif

Rubrik digunakan untuk menilai kualitas luaran konkret (tujuan 2) yang dihasilkan oleh peserta. Instrumen ini diterapkan oleh fasilitator untuk mengevaluasi *output* kerja kelompok yang dikembangkan selama sesi praktik, yaitu kerangka KPI Adaptasi BSC dan *Dashboard* KPI Digital Sederhana. Fokus penilaian Rubrik meliputi tiga aspek utama. Pertama adalah Relevansi, yang mengukur tingkat kesesuaian KPI yang dirumuskan dengan program kerja dan kebutuhan nyata di RW.009. Kedua, Keterukuran (*Measurability*) yang menilai ketepatan perumusan *metric* KPI dan kejelasan sumber data yang dibutuhkan. Ketiga, Fungsionalitas Digital, yang menilai ketepatan penggunaan formula *spreadsheet* dan efektivitas desain visualisasi *dashboard* (seperti kejelasan grafik dan penggunaan indikator warna). Hasil dari evaluasi rubrik ini kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan analisis kritis terhadap keunggulan dan tantangan *output* kelompok pada bagian Hasil dan Pembahasan.

2.3.3 Kuesioner Evaluasi Kepuasan

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur respons dan persepsi peserta terhadap kualitas, relevansi, dan manfaat praktis dari program *training*. Kuesioner menggunakan skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju) untuk mengukur dimensi seperti relevansi materi, kualitas penyampaian fasilitator, manfaat bagi tugas pengurus, dan keinginan untuk menerapkan luaran kegiatan.

2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data disesuaikan dengan jenis data yang dikumpulkan (kuantitatif dan kualitatif) untuk memastikan setiap tujuan kegiatan dapat diukur dan dievaluasi secara valid.

2.4.1 Analisis Data Kuantitatif

Data kuantitatif yang diperoleh dari Tes Pemahaman *Pre-Test* dan *Post-Test* yang ditujukan untuk mengukur Tujuan 1 dianalisis menggunakan dua metode utama. Pertama, Statistik Deskriptif, meliputi Rata-rata (*Mean*), Nilai Minimum, Nilai Maksimum, dan Standar Deviasi. Melalui perhitungan ini, tim peneliti menghitung peningkatan absolut dan relatif (*Gain Score*) pemahaman peserta secara keseluruhan maupun per domain kompetensi. Kedua, Statistik Inferensial diterapkan dalam bentuk Uji-t Sampel Berpasangan (*Paired Sample T-Test*). Uji ini berfungsi untuk menguji hipotesis utama, yaitu apakah terdapat perbedaan rata-rata skor yang signifikan secara statistik antara *Pre-Test* dan *Post-Test*. Hasil dari uji inferensial ini menjadi dasar empiris untuk menyatakan bahwa intervensi *training* yang dilakukan efektif dalam meningkatkan pemahaman peserta. Selain itu, hasil uji ini juga mencakup perhitungan Ukuran Efek (*Cohen's d*) yang berfungsi untuk mengukur besarnya dampak yang dihasilkan oleh intervensi tersebut. Di luar analisis statistik, distribusi skor peserta dianalisis untuk melihat pergeseran kualitatif pemahaman, di mana jumlah peserta dikategorikan menjadi tingkat pemahaman (Sangat Kurang hingga Sangat Baik) sebelum dan sesudah intervensi.

2.4.2 Analisis Data Kualitatif

Data kualitatif yang berasal dari Rubrik Evaluasi Kualitatif dan Kuesioner Kepuasan dianalisis menggunakan dua teknik utama. Pertama, Analisis Deskriptif Persentase digunakan untuk mengolah data dari Kuesioner Kepuasan (*satisfaction survey*). Hasil dari analisis ini akan menyimpulkan secara objektif tingkat kepuasan peserta terhadap kualitas *training* dan relevansi materi PkM. Kedua, Analisis Tematik dan Naratif diterapkan untuk mengolah data dari Rubrik Evaluasi *Output* (Tujuan 2) dan catatan lapangan. Analisis ini secara spesifik berfokus pada deskripsi luaran yang

dihasilkan, yaitu Model BSC Adaptasi dan *Dashboard* Digital, dengan tujuan mengidentifikasi keunggulan, kelemahan, dan tingkat fungsionalitasnya berdasarkan penilaian fasilitator.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Pelaksanaan Kegiatan dan Pencapaian Tujuan

Kegiatan pengabdian masyarakat (PkM) dilaksanakan secara tatap muka di lokasi RW.009, Kelurahan Tugu, Kecamatan Cimanggis, Kota Depok pada 5 Oktober 2024 dan melibatkan total 23 orang pengurus RW dan perwakilan RT sebagai peserta inti (Gambar 2). Pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi tiga fase: Asesmen Awal, *Training* Inti Berbasis Kompetensi, dan Evaluasi Luaran, yang dirancang untuk mencapai kedua tujuan PkM.



Gambar 2. Peserta Merancang KPI

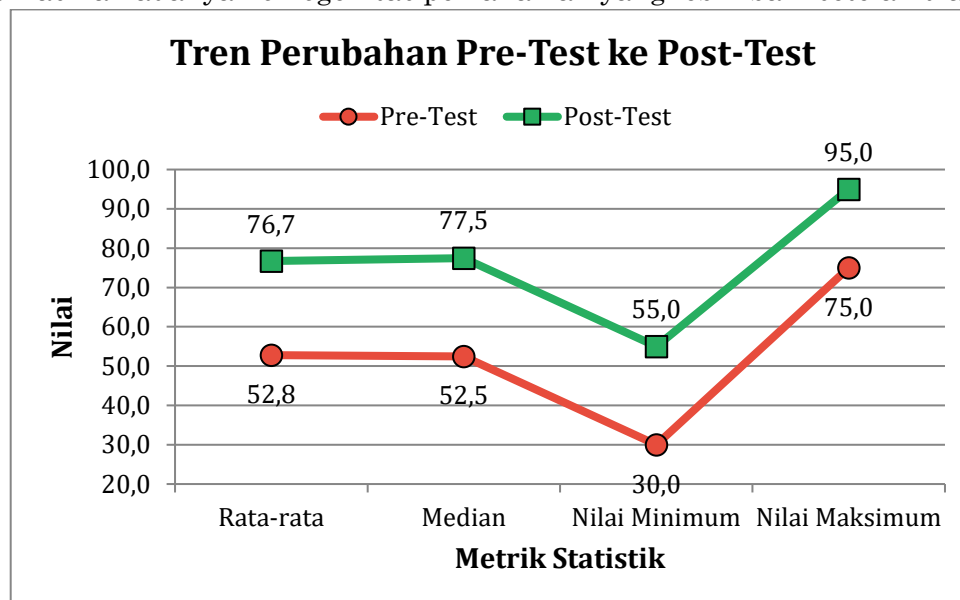
Untuk mengukur efektivitas *training* dalam meningkatkan pemahaman peserta (Tujuan 1), dilakukan *Pre-Test* dan *Post-Test* dengan 20 soal yang mencakup konsep dasar KPI S.M.A.R.T. dan penguasaan formula *spreadsheet* dasar (Gambar 3). Hasil perbandingan statistik deskriptif disajikan dalam Gambar 4.



Gambar 3. Peserta Mengerjakan Post Test

Berdasarkan Gambar 4, rata-rata skor peserta meningkat secara signifikan dari 52,8 pada *Pre-Test* menjadi 76,7 pada *Post-Test*, yang merupakan peningkatan relatif

sebesar 45,3%. Peningkatan ini melampaui tolak ukur keberhasilan minimal PkM. Peningkatan pada Nilai Minimum (dari 30 menjadi 55) menunjukkan bahwa peserta dengan pemahaman terendah sekalipun berhasil mengalami peningkatan pengetahuan yang substansial. Penurunan Standar Deviasi (dari 11,4 menjadi 10,2) juga mengindikasikan adanya homogenitas pemahaman yang lebih baik setelah *training*.



Gambar 4. Perbandingan Statistik Deskriptif Pre-Test dan Post-Test

Untuk mengonfirmasi signifikansi peningkatan dan menganalisis efektivitas *training* pada domain spesifik, dilakukan uji inferensial menggunakan *Paired Sample T-Test*. Hasilnya disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Inferensial (*Paired Sample T-Test*) Berdasarkan Domain Kompetensi

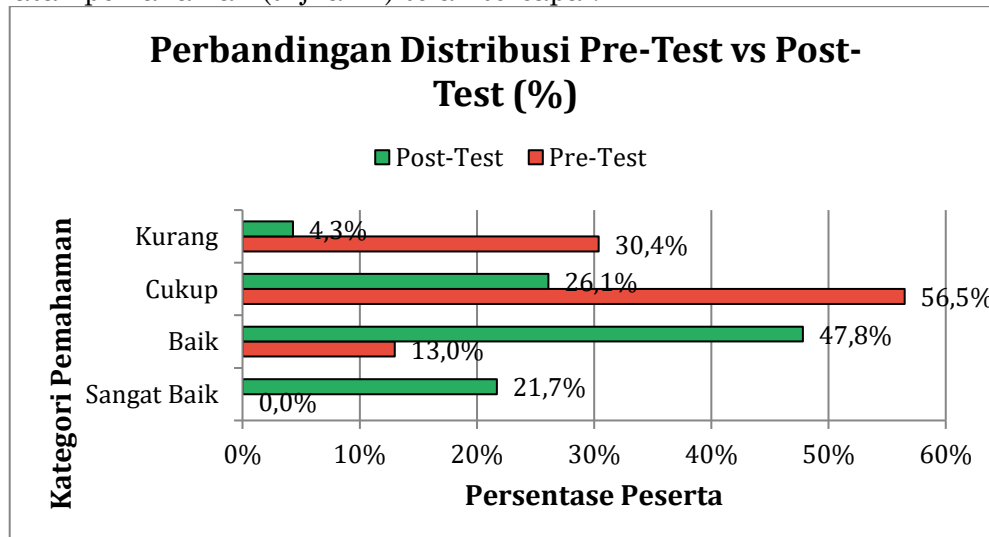
Domain Kompetensi	Rata-rata Pre-Test	Rata-rata Post-Test	Peningkatan Absolut	Nilai-p (Paired T-Test)	Efek Size (Cohen's d)
Pemahaman Total	52,8	76,7	23,9	< 0,001***	2,21
Pemahaman Konsep KPI	54,1	77,8	23,7	< 0,001***	2,19
Keterampilan Spreadsheet	51,5	75,7	24,2	< 0,001***	2,24

*Keterangan: *** = signifikan pada $\alpha = 0,001$ (highly significant); Cohen's d: $> 1,5$ = very large effect.*

Tabel 1, menunjukkan bahwa peningkatan pemahaman total adalah sangat signifikan (*highly significant*) dengan nilai-p $< 0,001$ dan ukuran efek (*Cohen's d*) mencapai 2,21, menempatkannya dalam kategori *very large effect*. Secara domain, peningkatan pada Keterampilan *Spreadsheet* ($d = 2,24$) sedikit lebih tinggi dibandingkan

Pemahaman Konsep KPI ($d = 2,19$). Hal ini mengindikasikan bahwa metode PkM yang menekankan praktik langsung (*hands-on*) efektif dalam meningkatkan keterampilan teknis peserta.

Tingkat pemahaman peserta disajikan pada Gambar 5, menunjukkan pergeseran positif yang substansial. Sebelum *training*, mayoritas peserta berada pada kategori Cukup dan Kurang (total 86,9%). Setelah *training*, mayoritas peserta bergeser ke kategori Baik dan Sangat Baik (total 69,5%). Tidak adanya peserta di kategori Sangat Kurang dan berkurangnya peserta di kategori Kurang menjadi bukti bahwa adanya peningkatan pemahaman (tujuan 1) telah tercapai.



Gambar 5. Distribusi Peserta Berdasarkan Kategori Tingkat Pemahaman

3.2 Model Adaptasi Balanced Score

Sebagai luaran konseptual dan implementatif dari *training*, peserta berhasil merumuskan kerangka kerja manajemen kinerja yang terstruktur. Model ini merupakan Adaptasi *Balanced Scorecard* (BSC) untuk konteks manajemen komunitas, yang dikembangkan dengan menyintesis kerangka asli Kaplan & Norton (1996) serta model adaptasi organisasi nirlaba yang mengutamakan misi sosial di atas profit (Kaplan, 2001; Hansen and Schaltegger, 2016). Adaptasi ini bertujuan untuk mengukur kinerja dari berbagai dimensi yang relevan dengan karakteristik organisasi sukarela. Melalui proses *Participatory Action Research* (PAR), peserta berhasil memetakan tujuan kegiatan komunitas ke dalam empat perspektif utama, memastikan KPI yang dirancang seimbang antara aspek pelayanan, sumber daya, dan dampak sosial. Penggunaan perspektif yang dimodifikasi ini sejalan dengan kerangka kerja organisasi berbasis komunitas yang memerlukan keseimbangan antara efisiensi operasional dan efektivitas dampak (Maulana, Athallah and Anindito, 2024). Kerangka final BSC adaptasi ini didokumentasikan sebagai Universal Template KPI yang disajikan dalam Tabel 2.

Keunggulan utama model ini terletak pada kemampuannya untuk mengalihkan fokus pengurus dari sekadar *output* (Perspektif I: Partisipasi & Keterlibatan dan Perspektif II: Efisiensi Proses) ke dampak nyata (*outcome*) pada komunitas (Perspektif IV: Dampak Sosial & Pembelajaran). Perumusan KPI *Penurunan Kasus Demam Berdarah*, misalnya, merupakan terobosan yang mendorong pengurus untuk mengukur kesehatan lingkungan berbasis hasil, bukan hanya kegiatan.

Kelebihan utama dari pengabdian ini terletak pada luaran yang dihasilkan melalui pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). Luarannya tersebut berupa Model

Adaptasi *Balanced Scorecard* yang secara fungsional diubah menjadi Universal Template KPI Komunitas (Tabel 2). Model ini unggul karena mampu menggeser fokus pengurus dari sekadar melaksanakan kegiatan (*output*) menjadi mengukur dampak nyata (*outcome*) pada kualitas hidup warga (Perspektif IV: Dampak Sosial). Kelebihan lainnya adalah hasil teknis berupa Dashboard KPI Digital Sederhana yang dikembangkan menggunakan *spreadsheet*, memastikan luaran ini murah, mudah diakses, dan berkelanjutan tanpa memerlukan investasi *software* yang mahal.

Tabel 2. Kerangka Adaptasi Balanced Scorecard untuk Manajemen Komunitas

Perspektif Adaptasi BSC	Fokus Pengukuran	Contoh KPI yang Dirancang Peserta
I. Partisipasi & Keterlibatan	Mengukur <i>Leading Indicator</i> : keterlibatan aktif warga dalam kegiatan dan pengambilan keputusan.	Tingkat Kehadiran Rapat Koordinasi (KPI Rasio)
II. Efisiensi Proses & Sumber Daya	Mengukur <i>Efficiency KPI</i> : Efektivitas penggunaan waktu dan anggaran komunitas.	Rasio Efisiensi Anggaran Kegiatan (KPI Rasio)
III. Kualitas & Kepuasan Warga	Mengukur <i>Quality KPI</i> : Kualitas pelayanan administrasi dan respons warga terhadap program.	Indeks Kepuasan Warga terhadap Pelayanan Administrasi (KPI Skor)

*Sumber : Diadaptasi dari Kaplan (2001) dan Maulana. (2024) agar sesuai dengan konteks manajemen komunitas.

Template ini memungkinkan pengurus RW 009 merancang sendiri metrik kinerja untuk kegiatan apa pun di masa depan, menjamin kemandirian pengukuran kinerja. Hal ini dibuktikan dengan perumusan detil formula KPI oleh peserta. Sebagai contoh, untuk mengukur Perspektif Partisipasi & Keterlibatan, peserta merumuskan KPI Rasio rumus

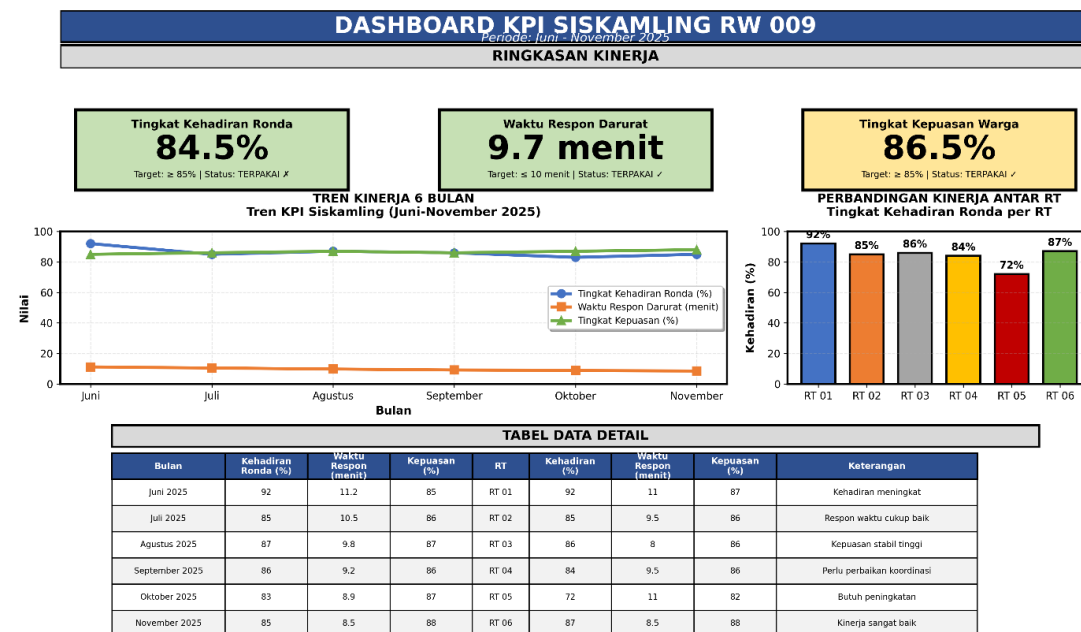
$$\text{Tingkat Partisipasi warga \%} = \frac{\text{Jumlah KK yang hadir dala kegiatan}}{\text{Total Jumlah KK di RT/RW}} \times 100\% \quad (1)$$

Model ini menjadi panduan (*benchmark*) yang berpotensi direplikasi di komunitas lain dengan menyesuaikan Contoh KPI sesuai dengan prioritas masalah lokal, tanpa mengubah fokus pengukuran inti dari keempat perspektifnya.

3.3 Analisis Kualitas Luaran Digitalisasi (*Dashboard KPI*)

Evaluasi terhadap *output* kerja kelompok (Tujuan 2) dilakukan melalui penilaian Rubrik Kualitatif terhadap *Dashboard KPI* yang mereka kembangkan menggunakan *spreadsheet*. Hasil ini menjadi bukti pencapaian keterampilan teknis. Sebagai ilustrasi, *dashboard* sistem KPI Siskamling yang dikembangkan oleh Kelompok 1 menunjukkan penguasaan keterampilan digital yang baik melalui empat bagian: *Executive Summary Cards* (dengan kode warna status pencapaian), *Grafik Tren Kinerja* (memvisualisasikan perbaikan Waktu Respon Darurat), *Grafik Perbandingan RT* (mendorong *benchmark* antar RT), dan *Tabel Data Detail* (sebagai sumber transparansi data mentah).

Secara umum, evaluasi menunjukkan bahwa semua kelompok berhasil membuat *dashboard* yang fungsional dengan formula otomatis yang bekerja dengan benar. Aspek positif yang teridentifikasi seperti 1) Kemampuan mengaplikasikan formula *spreadsheet* kompleks (COUNTIF, *nested IF*), 2) Kreativitas desain *layout* yang *user-friendly*, dan 3) Inisiatif menambahkan fitur interaktif (filter data). Meskipun tantangan *debugging formula* dihadapi, keberhasilan ini secara kuat mengkonfirmasi bahwa kualitas *output* sebagai tujuan 2 telah tercapai dan pengurus siap mengimplementasikan sistem KPI berbasis data di RW.009.



Gambar 6. Dashboard KPI Siskamling

3.4 Dampak dan Nilai Tambah Kegiatan

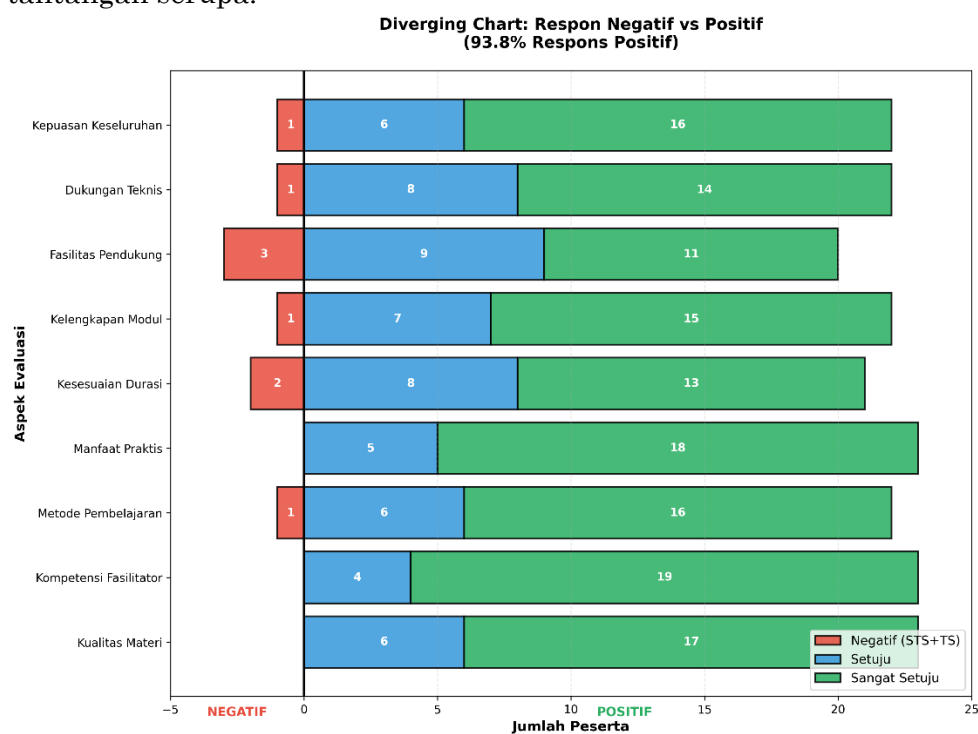
Kegiatan pengabdian ini merupakan usaha hilirisasi ilmu pengetahuan (manajemen kinerja dan digitalisasi) kepada masyarakat, yang bertujuan memberikan nilai tambah dan memicu perubahan perilaku serta institusional. Berdasarkan analisis di sub-bab 3.1 hingga sub-bab 3.3, kegiatan ini terbukti mampu memberikan dampak signifikan dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

3.4.1 Perbandingan Dampak Jangka Pendek dan Jangka Panjang

Perbedaan mendasar antara dampak jangka pendek dan jangka panjang dalam kegiatan ini terletak pada kedalaman transformasinya. Pada jangka pendek, dampak difokuskan pada penguatan kapasitas individu melalui peningkatan kemampuan teknis dan kepercayaan diri pengurus. Data Post-Test dan nilai Cohen's d sebesar 2,24 menunjukkan efek yang sangat besar pada keterampilan spreadsheet, yang menjadi fondasi digitalisasi. Hal ini memicu pergeseran pola pikir pengurus dari metode pelaporan manual ke penggunaan dashboard digital, sebagaimana dikonfirmasi oleh 93,8% peserta yang menyatakan materi sangat relevan melalui kuesioner kepuasan (Gambar 5). Perubahan perilaku ini bersifat segera dan menjadi modal utama bagi operasional harian organisasi.

Sebaliknya, dampak jangka panjang berfokus pada perubahan institusional yang menetapkan fondasi *good governance* di tingkat komunitas. Jika dampak jangka pendek bersifat teknis-praktis, dampak jangka panjang bersifat strategis melalui penguatan

akuntabilitas dan transparansi. Penggunaan Model BSC Adaptasi memungkinkan pengurus membuktikan kinerja dengan data objektif kepada warga, bukan sekadar narasi subjektif. Lebih jauh lagi, terjadi pergeseran fokus organisasi dari sekadar mengejar output (seperti jumlah kerja bakti) menjadi orientasi pada impact sosial (seperti penurunan kasus demam berdarah). Dampak berkelanjutan ini menciptakan model tata kelola yang tidak hanya bertahan pada satu masa kepengurusan, tetapi menjadi sistem yang dapat direplikasi untuk komunitas urban maupun rural lainnya yang menghadapi tantangan serupa.



Gambar 7. Hasil Kuesioner Evaluasi Kepuasan

3.4.2 Kontribusi Nyata bagi Masyarakat

Kontribusi utama kegiatan ini bagi masyarakat luas terletak pada terciptanya ekosistem akuntabilitas akar rumput yang mandiri dan berkelanjutan. Dengan adanya *Universal Template* KPI yang dikembangkan, masyarakat tidak lagi hanya menjadi objek kegiatan, tetapi menjadi subjek yang memiliki standar layanan yang jelas. Inovasi ini memberikan kontribusi dalam bentuk standarisasi layanan administrasi dan sosial di tingkat RW yang sebelumnya tidak terdokumentasi dengan baik.

Selain itu, penggunaan solusi *low-cost* berbasis *spreadsheet* memastikan bahwa kontribusi teknologi ini tidak membebani anggaran komunitas, sehingga masyarakat tetap mendapatkan manfaat digitalisasi tata kelola tanpa adanya hambatan finansial. Secara sosiologis, kegiatan ini berkontribusi pada peningkatan modal sosial (*social capital*) karena adanya transparansi data yang mampu meminimalisir potensi konflik dan skeptisisme warga terhadap pengurus. Secara keseluruhan, pengabdian ini memberikan kontribusi dalam mentransformasi organisasi komunitas menjadi unit yang lebih profesional, transparan, dan berbasis hasil. Evaluasi lebih mendalam mengenai aspek keunggulan, tantangan, dan peluang pengembangan luaran ini disajikan secara kritis dalam Tabel 3.

Tabel 3. Evaluasi Kritis dan Peluang Pengembangan Luaran

Aspek	Temuan	Peluang Pengembangan
Keunggulan	• Sederhana dan <i>low-cost</i> (menggunakan spreadsheet gratis) • Mudah diakses tanpa investasi <i>software</i> mahal • Adaptif untuk konteks komunitas dengan sumber daya terbatas	• Membangun <i>Alumni Network</i> untuk berbagi <i>template</i> dan <i>troubleshooting</i> • Memastikan <i>sustainability</i> melalui komunitas praktik
Kelemahan & Tantangan	• Heterogenitas literasi digital peserta memerlukan <i>effort</i> lebih untuk pendampingan teknis • Komitmen waktu pengurus (<i>volunteer-based</i>) untuk input data rutin	• Integrasi ke kebijakan Pemda sebagai Modul Pelatihan Standar RT/RW se-wilayah • Pengembangan SOP pengisian data untuk efisiensi
Nilai Tambah & Inovasi	• Model BSC Adaptasi sesuai karakteristik organisasi komunitas • Berpotensi replikabel untuk komunitas dengan tantangan serupa	• Modul <i>training</i> lanjutan fokus pengukuran <i>impact</i> sosial (misal: Indeks Kebahagiaan Warga, <i>Social Return on Investment</i>)

BAB 4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat berupa Training Pemodelan Kinerja Kegiatan (KPI) bagi pengurus RW 009 Depok berhasil mencapai tujuan secara efektif. Hasil evaluasi menunjukkan peningkatan signifikan kapasitas manajerial dan teknis peserta, dengan rata-rata skor pemahaman meningkat sebesar 45,3% (Post-Test 76,7; Pre-Test 52,8), signifikan secara statistik ($p < 0,001$) dan memiliki ukuran efek sangat besar (Cohen's $d = 2,21$). Secara kualitatif, terjadi pergeseran mayoritas peserta dari kategori pemahaman Cukup/Kurang ke Baik/Sangat Baik. Kegiatan ini juga menghasilkan luaran konkret berupa Model Adaptasi Balanced Scorecard dan dashboard digital yang fungsional, yang mampu mengarahkan pengelolaan komunitas dari orientasi output menuju outcome. Model yang dikembangkan bersifat low-cost, mudah diakses melalui platform spreadsheet gratis, dan adaptif bagi organisasi berbasis relawan. Namun, keterbatasan waktu pengurus serta heterogenitas literasi digital menjadi tantangan dalam keberlanjutan pengisian data. Oleh karena itu, pengembangan selanjutnya perlu difokuskan pada pelatihan lanjutan pengukuran dampak sosial dan penyediaan sistem dukungan digital pasca-pelatihan. Secara institusional, model ini berpotensi dijadikan modul pelatihan standar bagi pengurus RT/RW dalam mendukung tata kelola berbasis data.

DAFTAR PUSTAKA

Adhuri, D. S. *et al.* (2016) 'Green market for small people: Markets and opportunities for

- upgrading in small-scale fisheries in Indonesia', *Marine Policy*, 63, pp. 198–205. doi: <https://doi.org/10.1016/j.marpol.2015.03.021>.
- Alexander, N. (2025) *The Impact of Experiential Learning on Training Effectiveness*, CPD Standards Office. Available at: <https://www.cpdstandards.com/news/experiential-learning/> (Accessed: 9 November 2025).
- Arip, M., Wanglin, Y. and Hirose, K. (2019) 'Using neighborhood association area as new spatial data infrastructure to link public administrative data with GIS in Indonesia', *Communications in Science and Technology*, 4(1), pp. 20–29. Available at: <https://consensus.app/papers/can-citizen-reporting-system-be-effectively-constructed-a-hidayat/0452dcf091ba5d79abb9b9d49fc5b282/>.
- Buetti, D. and Bourgeois, I. (2023) 'Developing an Evaluation Training Program for Community-Based Organizations : A Participatory', *Canadian Journal of Program Evaluation*, 39(1), pp. 97–106. doi: 10.3138/cjpe-2023-0020.
- Cornish, F. *et al.* (2023) 'Participatory action research', *Nature Reviews Methods Primers*, 3(1), p. 34. doi: 10.1038/s43586-023-00214-1.
- Cunha, F., Dinis-carvalho, J. and Sousa, R. M. (2023) 'Performance Measurement Systems in Continuous Improvement Environments: Obstacles to Their Effectiveness', *Sustainability*, 15(867). doi: <https://doi.org/10.3390/su15010867>.
- Fahlevi, H., Nuzulla, D. and Basri, H. (2018) 'Why Does The Recently Adopted Performance Measurement System In Indonesian Local Government Not Work Well? Heru', *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 18(2), pp. 141–150.
- Fang-Kun, G. *et al.* (2021) 'The Study of Transfer of Training Model for Adult Care Education Learners', in *2021 9th International Conference on Orange Technology (ICOT)*, pp. 1–4. doi: 10.1109/ICOT54518.2021.9680669.
- Firli, O. M., Tresna, P. W. and Herawati, T. (2023) 'Kajian Literatur Penilaian Kinerja Perusahaan Dengan Balanced Scorecard', *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(1), pp. 612–618. doi: <https://doi.org/10.33395/owner.v7i1.1205> Kajian.
- Hansen, E. G. and Schaltegger, S. (2016) 'The Sustainability Balanced Scorecard: A Systematic Review of Architectures', *Journal of Business Ethics*, 133(2), pp. 193–221. doi: 10.1007/s10551-014-2340-3.
- Ishak, Z., Fong, S. L. and Shin, S. C. (2019) 'SMART KPI Management System Framework', in *2019 IEEE 9th International Conference on System Engineering and Technology (ICSET)*, pp. 172–177. doi: 10.1109/ICSEngT.2019.8906478.
- Kaplan, R. S. (2001) 'Strategic Performance Measurement and Management in Nonprofit Organizations', *Nonprofit Management and Leadership*, 11(3), pp. 353–370. doi: <https://doi.org/10.1002/nml.11308>.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1996) *The Balanced Scorecard: Translating Strategy Into Action*. Boston: Harvard Business Press. doi: 10.1109/jproc.1997.628729.
- Kline, A. (2021) *Data-Driven Decision Making in Nonprofit Organizations Data-Driven Decision Making in Nonprofit Organizations*. University of Northern Iowa. Available at: <https://scholarworks.uni.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=3070&context=grp>.
- Madsen, D. Ø. (2025) 'Balanced Scorecard: History , Implementation , and Impact', *Encyclopedia*, 5(39). doi: <https://doi.org/10.3390/encyclopedia5010039>.
- Maulana, M. A., Athalah, F. and Anindito, I. P. (2024) 'Performance Measurement Using Balanced Scorecard For Non-Profit Organization: A Case Report', *Journal of Economics & Business UBS*, 13(3), pp. 676–688. doi: <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i2.209>.
- Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (2018) *Peraturan Menteri Dalam Negeri*

Nomor 18 Tahun 2018 tentang Lembaga Kemasyarakatan Desa dan Lembaga Adat Desa. Indonesia.

- Mtau, T. T. and Rahul, N. A. (2024) 'Optimizing Business Performance through KPI Alignment : A Comprehensive Analysis of Key Performance Indicators and Strategic Objectives', *American Journal of Industrial and Business Management*, 14, pp. 66–82. doi: 10.4236/ajibm.2024.141003.
- Purnama, S. A., Hariyanto, T. and Wahyudi, C. (2023) 'Science and Humanities (IJRSS) Neighborhood Program in Community Empowerment and Infrastructure Development', *International Journal of Research in Social Science and Humanities (IJRSS)*, 4(77), pp. 18–25. doi: 10.47505/IJRSS.2023.V4.2.3.
- Salomo, R. V. and Rahmayanti1, K. P. (2023) 'Progress and Institutional Challenges on Local Governments Performance Accountability System Reform in Indonesia', *SAGE Open*, 13(4), pp. 1–14. doi: 10.1177/21582440231196659.
- Sayogo, D. S., Yuli, S. B. C. and Amalia, F. A. (2024) 'Data-driven decision-making challenges of local government in Indonesia', *Transforming Government: People, Process and Policy*, 18(1), pp. 145–156. doi: <https://doi.org/10.1108/TG-05-2023-0058>.
- Setiawan, I. and Purba, H. H. (2020) 'A Systematic Literature Review of Key Performance Indicators (KPIs) Implementation', *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 1(3), pp. 200–208. doi: <https://doi.org/10.7777/jiemar.v1i3.79>.
- Sofyani, H., Akbar, R. and Ferrer, R. C. (2018) '20 Years of Performance Measurement System (PMS) Implementation in Indonesian Local Governments : Why is Their Performance Still Poor?', *sian Journal of Business and Accounting*, 11(1), pp. 151–184. doi: <https://doi.org/10.22452/ajba.vol11no1.6>.
- Suarlin, J. *et al.* (2024) 'Pelatihan Kewirausahaan untuk Meningkatkan Penghasilan Tambahan Bagi Pelaku Usaha Mikro', *Smart Dedication: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), pp. 182–186. doi: 10.70427/smartdedication.v1i2.82.
- Tirol, S. *et al.* (2022) 'A teacher training program on designing participatory educational action research proposal', *HO CHI MINH CITY OPEN UNIVERSITY JOURNAL OF SCIENCE - SOCIAL SCIENCE*, 12(1), pp. 23–39. doi: 10.46223/HCMCOUJS.soci.en.12.1.2214.2022.
- Umniyati, H., Syarip, A. and Subandiyah, I. D. (2025) 'Pelatihan Kader Komunitas Dalam Penanggulangan Tuberkulosis (TBC) di Jakarta Selatan', *Smart Dedication: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(1). doi: <https://doi.org/10.70427/smartdedication.v2i1.163>.
- Wahdy, A. A. and Darmajanti, L. (2017) 'The Challenges of Enhancing Participation in Urban Community Empower- ment (The Case of Community Empowerment Program for Villages (PPMK) Implementation in 4 Villages in Jakarta)', *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 21(November), pp. 99–116. Available at: <https://consensus.app/papers/the-challenges-of-enhancing-participation-in-urban-anshori-maksum/1cc436d6d568564d929079fd26d71ea1/>.