

ABSTRAK

Berbeda dengan organisasi *profit*, kinerja organisasi *non profit* tidak dapat diukur berdasarkan laba, melainkan berdasarkan seberapa besar dampak atas pelayanan yang organisasi berikan. Dampak yang mereka hasilkan harus diukur, sehingga organisasi dapat mengetahui seberapa besar kegiatan yang mereka laksanakan berhasil memberikan dampak kepada anggotanya. Keberhasilan kinerja suatu organisasi tidak hanya diukur secara *financial performance measurement* saja, namun juga secara aspek *non financial performance measurement*, dimana aspek ini merupakan pengukuran secara fisik terhadap aktivitas organisasi sehingga informasi yang diperoleh bersifat operasional yang sedang dijalankan.

Organisasi "IVS" adalah organisasi sosial kemasyarakatan non politik, yang *independen* dan *non profit*. "IVS" bersifat kekeluargaan, kerukunan, dan kedamaian yang dilandasi cinta kasih dan etika masyarakat. Organisasi ini bertujuan mengubah pola hidup masyarakat dengan pola hidup sehat dengan bervegetarian. Faktor ini mendorong pengurus untuk meningkatkan kualitas layanan sehingga anggota terpuaskan dan dapat mengajak orang di sekitarnya untuk menjadi anggota "IVS". Untuk mewujudkan hal itu, "IVS" telah menerapkan tolak ukur penilaian kinerja *non financial performance measurement* yang dapat memberikan *feedback* pada pengurus dengan menunjukkan kelebihan dan kelemahan organisasi sehingga pengurus dapat mengambil tindakan yang cepat dan tepat.

Untuk memperbaiki kinerja organisasi "IVS" di Surabaya maka pengukuran kinerja *non financial performance measurement* ditambah dimensi pengukurannya yaitu *performance* (indikator yang digunakan evaluasi kinerja pengurus), *aesthetics* (indikator yang digunakan jumlah permintaan konsumsi hewan), *serviceability* (indikator yang digunakan jumlah anggota "IVS"), *features* (indikator yang digunakan jumlah kegiatan "IVS"), *reliability* (indikator yang digunakan tingkat kepuasan anggota "IVS"), *durability* (indikator yang digunakan evaluasi kinerja pengurus dan jumlah anggota "IVS"), *quality of conformance* (indikator yang digunakan tingkat kepuasan anggota "IVS"), dan *fitness for use* (indikator yang digunakan jumlah kegiatan "IVS").

Pengukuran kinerja secara *non financial performance measurement* dilakukan agar nantinya dapat menghasilkan informasi yang berguna dan evaluasi yang dilakukan pada organisasi "IVS" menunjukkan hasil yang positif bagi organisasi dan pengukuran ini dapat dijadikan sebagai alat informasi bagi pengurus untuk mengambil keputusan dan tindakan yang bermanfaat untuk mengendalikan kegiatan operasionalnya dalam rangka meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan organisasi.