

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja operasi logistik pada lembaga kemanusiaan dalam melakukan penyaluran bantuan saat bencana terjadi. Studi ini menggunakan kerangka kerja *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) yang disesuaikan dengan lembaga kemanusiaan, Lembaga Karitas Indonesia Keuskupan Surabaya. Lembaga Karitas Indonesia Keuskupan Surabaya adalah salah satu lembaga pelayanan sosial dan kemanusiaan yang diutus untuk membantu Uskup dalam menjalankan karya sosial terutama dalam kegiatan peningkatan kapasitas, tanggap darurat, serta penggalangan jaringan dan dana, yang akan melibatkan seluruh umat Katolik. Terdapat dua tahapan penelitian dimana peneliti bersama narasumber pertama akan melakukan penyusunan proses, atribut, dan indikator. Kemudian pada tahapan kedua peneliti akan melakukan validasi proses, atribut, dan indikator yang telah disusun, bersama dengan tim lapangan dari lembaga. Hasilnya menunjukkan terdapat 29 set metrik yang sesuai dengan kondisi lembaga. Dari 29 indikator terdapat lima indikator yang disoroti karena masih sulit untuk diimplementasikan. Peneliti kemudian memberikan beberapa saran perbaikan untuk di masa mendatang untuk kelima indikator tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti hanya menyoroti bagian *supply chain* dan logistik secara keseluruhan tanpa menyoroti klasifikasi logistik yang terlalu jauh ke dalam. Dengan adanya studi ini, lembaga kemanusiaan dapat memantau kinerja logistik mereka dengan lebih baik dengan langkah-langkah berbasis proses yang dapat mengarah pada kebijakan dan penyesuaian proses untuk peningkatan kinerja. Studi ini juga berkontribusi pada pengukuran kinerja dalam logistik kemanusiaan dengan kerangka kerja metrik umum. Hasil validasi juga orisinal untuk mengungkapkan keadaan pengukuran kinerja di lapangan.

**Kata kunci:** Pengukuran kinerja, Logistik, *Humanitarian Logistic*, SCOR, Lembaga Kemanusiaan

**ABSTRACT**

This study aims to measure the operational performance of aid agencies in carrying out assistance when a disaster occurs.. This study uses a Supply Chain Operations Reference (SCOR) framework adapted to the humanitarian agency, Surabaya Diocese's Indonesian Caritas Institute. The Indonesian Caritas Institute of Surabaya diocese is one of the social and humanitarian service agencies sent to assist the bishop in carrying out social work, especially in capacity building, emergency response activities, and raising networks and funds, which will involve all Catholics. There are two stages of research in which the researcher together with the first resource person will arrange the process, attributes, and indicators. Then in the second stage the researcher will validate the processes, attributes and indicators that have been prepared, together with the field team from the institution. The results show there are 29 sets of metrics that are appropriate to the conditions of the institution. Of the 29 indicators there are five indicators highlighted because they are still difficult to implement. The researcher then provides some suggestions for future improvements for the five indicators. In this study, researchers only highlighted the supply chain and logistics as a whole without highlighting the logistics classification that was too far inward. With this study, humanitarian agencies can better monitor their logistics performance with process-based steps that can lead to policies and process adjustments for performance improvement. This study also contributes to performance measurement in humanitarian logistics with a general metric framework. The results of the validation are also original to reveal the state of performance measurement in the field.

**Keywords: Performance measurement, Logistic, Humanitarian logistics, SCOR, Humanitarian organization**