



**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI
RSUD PALEMBANG BARI DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
TAHUN 2017**

SKRIPSI

OLEH

NAMA : RAHMAWATI RAHAYU
NIM : 10011481619015

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**



**ANALISIS KINERJA INSTALASI FARMASI
RSUD PALEMBANG BARI DENGAN
PENDEKATAN *BALANCED SCORECARD*
TAHUN 2017**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar (S1)
Sarjana Kesehatan Masyarakat Pada Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya

NAMA : RAHMAWATI RAHAYU
NIM : 10011481619015

**PROGRAM STUDI ILMU KESEHATAN MASYARAKAT (S1)
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**ADMINISTRASI KEBIJAKAN KESEHATAN
FAKULTAS KESEHATAN MASYARAKAT
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
Skripsi, Juli 2018**

Rahmawati Rahayu

Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Tahun 2017

xiii + 81 Halaman , 22 Tabel, 7 Gambar, 13 Lampiran

ABSTRAK

Instalasi Farmasi merupakan *revenue centre* bagi rumah sakit yang memerlukan pengukuran kinerja berupa *Balanced Scorecard* karena tidak hanya berfokus pada aspek finansial tetapi juga pada aspek non finansial. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI ditinjau dari empat perspektif *Balanced Scorecard*.

Penelitian ini menggunakan desain studi kasus dengan unit analisis perspektif keuangan yang terdiri dari *inventory turn over ratio* dan kontribusi instalasi farmasi terhadap rumah sakit; perspektif pelanggan berupa tingkat keterjangkauan pasien dan tingkat kepuasan pelanggan; perspektif proses bisnis internal yang terdiri kejadian nyaris cedera, rata-rata waktu penyediaan obat jadi, rata-rata waktu penyediaan obat racikan, dan kepatuhan formularium; dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran yaitu tingkat kepuasan kerja pegawai dan tingkat *turnover* pegawai.

Hasil penelitian yang didapat menunjukkan kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI berdasarkan perspektif keuangan mendapatkan nilai -1, perspektif pelanggan dengan nilai -1, perspektif proses bisnis internal dengan nilai 0,75, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan nilai 0.

Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dengan pendekatan *Balanced Scorecard* pada tahun 2017 menunjukkan hasil -1 yang artinya kinerja dikatakan kurang. Saran yang dapat diberikan ialah dengan mengobinasikan metode konsumsi dengan metode morbiditas dalam perencanaan perbekalan farmasi.

Kata Kunci : Kinerja, *Balanced Scorecard*, Instalasi Farmasi, Rumah Sakit
Kepustakaan : 71 (2000-2017)

**ADMINISTRATION AND HEALTH POLICY
PUBLIC HEALTH FACULTY
SRIWIJAYA UNIVERSITY
Thesis, July 2018**

Rahmawati Rahayu

**PERFORMANCE ANALYSIS OF PHARMACEUTICAL INSTALLATION OF
BARI PALEMBANG DISTRICT HOSPITAL BY *BALANCED SCORECARD*
APPROACHING YEAR 2017**

xiii + 81 Pages , 22 Tables, 7 Images, 13 Attachments

ABSTRACT

Pharmaceutical installation is revenue centre to the hospital which needed to be measured by Balanced Scorecard because not only focused on financial aspect but also non financial aspect. This study aimed to know how the performance of pharmaceutical installation of BARI Palembang District Hospital considered by four perspective in Balanced Scorecard.

This study used case study design with analysis units consisted of financial perspective consisted of inventory turn over ratio and pharmaceutical installation contribution to the hospital; customer perspective consisted of level of patient attainable and level of customer satisfaction; internal business process perspective consisted of medication error, average dispensing time of non mixture prescription, average time of dispensing mixture prescription, and compliance formulary; and growing and learning perspective consisted of level of job satisfaction and level of employee turnover.

The result showed that performace of Pharmaceutical installation of BARI Palembang District Hospital based on financial perspective showed score -1, customer perspective showed score -1, internal business process showed score 0,75, and growing and learning perspective showed score 0.

The performance of Pharmaceutical Installation of BARI Palembang District Hospital based on Balanced Scorecard approaching Year 2017 showed lack of performance which the gotten score was -0,1. Researcher suggested to combine consumption method with morbidity method in pharmaceutical supplies planning.

Keywords :Performance, Balanced Scorecard,Pharmacy Installation, and Hospital.

Literatures :71 (2000-2017)

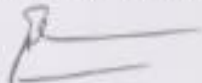
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmawati Rahayu
NIM : 10011481619015
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Judul : Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI
dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Tahun 2017

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dibuat dengan sejujurnya dan mengikuti kaidah Etika Akademik Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya serta menjamin bebas Plagiarisme. Bila dikemudian diketahui saya melanggar Etika Akademik maka saya bersedia dinyatakan tidak lulus/gagal/sanksi

Mengetahi,
a.n. Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya
Ketua Program Studi IKM



Elvi Sunarini, S.K.M., M.Kes
NIP. 197806282009122004

Indralaya, Juni 2018
Yang bersangkutan,



Rahmawati Rahayu
NIM.10011481619015

HALAMAN PENGESAHAN

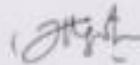
Skripsi ini dengan judul "Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Tahun 2017" telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya pada tanggal 4 Juli 2018 dan telah diperbaiki, diperiksa serta disetujui sesuai dengan masukan Panitia Ujian Skripsi Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya

Indralaya, Juli 2018

Panitia Ujian Skripsi

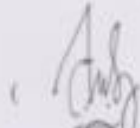
Ketua:

1. Dr. Misnariati, S.K.M., M.K.M.
NIP. 197606092002122001

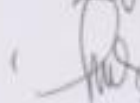
()

Anggota:

2. Dian Safrantini, S.K.M., M.P.H.
NIP. 198810102014042001

()

3. Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes
NIP. 198603102012122001

()

4. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes.
NIP. 197909152006042005

()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Sriwijaya



Iwun Stia Budi, S.K.M., M.Kes
NIP. 197712062003121003

RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmawati Rahayu
NIM : 10011481619015
Fakultas : Kesehatan Masyarakat
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 08 Juli 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Jl. Padang Selasa No. 1926 RT 025 RW 009, Bukit
Lama, Ilir Barat I, Palembang
Email : rahmawatihayu94@gmail.com
Hp : 089686844508

Riwayat Pendidikan :

- SD Negeri 192 Palembang
- SMP Negeri 4 Palembang
- SMA YPI Tunas Bangsa Palembang
- Jurusan Kebidanan Poltekkes Kemenkes
Palembang
- Fakultas Kesehatan Masyarakat UNSRI

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyusun Hasil Penelitian Skripsi dengan judul “Analisis Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*”. Hasil penelitian skripsi ini dibuat sebagai salah syarat untuk meraih gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat (SKM) di Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan hasil penelitian skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan dan hambatan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak, maka penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu:

1. Iwan Stia Budi, SKM., M.Kes. selaku dekan Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya;
2. Asmaripa Ainy, S.Si., M.Kes. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingannya dalam proses penyusunan hasil penelitian skripsi ini;
3. Dr. Misnaniarti, SKM., M.K.M., Dian Safriantini, SKM., M.P.H., Dr. Haerawati Idris, S.K.M., M.Kes. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat terhadap hasil penelitian skripsi saya;
4. dr. Hj. Makiani, S.H., M.M., MARS. dan semua staff RSUD Palembang BARI yang telah memberikan izin agar saya bisa melakukan penelitian di sana;
5. Denny Puri Apriyansyah, S.Far., Apt selaku Kepala Instalasi farmasi RSUD Palembang BARI yang telah memberikan ijin dan memberikan pengarahan kepada peneliti dalam menyusun laporan hasil penelitian skripsi;
6. Seluruh staf pegawai di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI yang telah meluangkan waktunya untuk berpartisipasi dalam penelitian saya;
7. Keluarga kecil saya (Ibu, Ayah, Pipit, dan Sari) dan keluarga besar yang tidak pernah lelah memberikan dukungannya kepada saya;
8. Seluruh dosen dan staff Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sriwijaya yang telah membantu selama proses perkuliahan saya;
9. Teman-teman Alih Program 2016 yang telah menemani selama dua tahun masa kuliah;
10. Pihak lain yang terlibat yang tidak bisa saya sebut satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa hasil penelitian skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu saran, perbaikan serta kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan bagi penyempurnaan hasil penelitian skripsi. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian skripsi ini bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Palembang, Mei 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN BEBAS PLAGIARISME	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR SINGKATAN.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Praktis.....	5
1.4.2 Manfaat Teoritis	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Lingkup Lokasi	5
1.5.2 Lingkup Waktu.....	6
1.5.3 Lingkup Materi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Instansi Sektor Publik.....	7
2.1.1 Konsep Organisasi Pelayanan Sektor Publik	7
2.1.2 Pelayanan Publik.....	7
2.2 Rumah Sakit	8
2.2.1 Definisi Rumah Sakit.....	8
2.2.2 Pelayanan Kefarmasian.....	8
2.3 Kinerja dan Pengukuran Kinerja	9
2.3.1 Definisi Kinerja Organisasi.....	9
2.3.2 Penilaian Kinerja Organisasi Publik	9
2.4 <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.4.1 Konsep <i>Balanced Scorecard</i>	10
2.4.2 Perspektif dalam <i>Balanced Scorecard</i>	12
2.4.3 Cara Pengukuran dalam <i>Balanced Scorecard</i>	18
2.5 Kerangka Teori	21
2.6 Penelitian Terdahulu.....	22
BAB III Kerangka Konsep dan Definisi Operasional	27
3.1 Kerangka Konsep	27
3.2 Definisi Operasional.....	28
BAB IV Metode Penelitian	33
4.1 Desain Penelitian	33
4.2 Unit Analisis.....	33

4.3	Jenis, Cara, dan Alat Pengumpulan Data	34
4.3.1	Jenis dan Cara Pengumpulan Data.....	34
4.3.2	Alat Pengumpulan Data	34
4.4	Pengolahan Data	35
4.5	Uji Reliabilitas dan Validitas Kuesioner	36
4.6	Analisis dan Penyajian Data	38
4.6.1	Analisis Data	38
4.6.2	Penyajian Data	38
BAB V HASIL PENELITIAN		39
5.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
5.1.1	Profil RSUD Palembang BARI.....	39
5.1.2	Gambaran Umum IF RSUD Palembang BARI	44
5.2	Hasil Penelitian.....	50
5.2.1	Penilaian Kinerja IF RSUD Palembang BARI	50
5.2.2	Penilaian Kinerja IF RSUD Palembang BARI dengan <i>Balanced Scorecard</i>	64
BAB VI PEMBAHASAN.....		70
6.1	Keterbatasan Penelitian	70
6.2	Pembahasan	71
6.2.1	Perspektif Keuangan	71
6.2.2	Perspektif Pelanggan	74
6.2.3	Perspektif Proses Bisnis Internal.....	76
6.2.4	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran.....	79
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN		81
7.1	Kesimpulan.....	81
7.2	Saran	82
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rating Scale.....	19
Tabel 2.2	KriteriaKeseimbangan.....	19
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	36
Tabel 5.1	Stock Opname Instalasai Farmasi RSUD Palembang BARI	49
Tabel 5.2	Kontribusi IF RSUD Palembang BARI terhadap RSUD Palembang BARI.....	50
Tabel 5.3	Total Kunjungan Pasien Rawat Jalan RSUD Palembang BARI	51
Tabel 5.4	Jumlah Resep Rawat Jalan yang Diterima di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI Tahun 2017.....	51
Tabel 5.5	Tingkat Kepuasan Pelanggan Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.....	52
Tabel 5.6	Distribusi Jawaban Rsponden Terkait Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 5.7	Persentase Kejadian Nyaris Cedera di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI 217.....	54
Tabel 5.8	Rata-Rata Waktu Penyediaan Obat Jadi dalam 1 Tahun di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.....	56
Tabel 5.9	Rata-Rata Waktu Penyediaan Obat Racikan dalam 1 Tahun di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.....	57
Tabel 5.10	Kepatuhan Formularium Nasional Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.....	58
Tabel 5.11	Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.....	59
Tabel 5.12	Distribusi Jawaban Reponden Terkait Kepuasan Kerja.....	59
Tabel 5.13	Daftar Pegawai Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI 2017	61
Tabel 5.14	Data Pegawai yang <i>Resign</i> dari Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.....	62
Tabel 5.15	Penetapan Skor.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar	2.1	<i>Balanced Scorecard</i>	11
Gambar	2.2	Perspektif Pelanggan	14
Gambar	2.3	Aktivitas dalam Proses Bisnis Internal.....	15
Gambar	2.4	Gambaran Kinerja dengan Pendekatan BSC	
Gambar	2.5	Kerangka Teori Penelitian	21
Gambar	3.2	Kerangka Konsep Penelitian	27
Gambar	5.1	Gambaran Kinerja IF RSUD Palembang BARI dengan Pendekatan BSC	64

DAFTAR SINGKATAN

BLUD	: Badan Layanan Umum Daerah
CC	: <i>Cronchbach's Alpha</i>
CSSD	: <i>Central Sterile Supply Department</i>
CT-Scan	: <i>Computerized Axial Tomography Scan</i>
ECG	: <i>Electrocardiogram</i>
EEG	: Elektroensefalografi
ICU	: <i>Intensive Care Unit</i>
If	: Instalasi Farmasi
ITOR	: <i>Inventory Turn Over Ratio</i>
Kepmenpan	: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
KNC	: Kejadian Nyaris Cedera
PICU	: <i>Perinatal Intensive Care Unit</i>
Permenkes	: Peraturan Menteri Kesehatan
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PPK	: Pola Pengelolaan Keuangan
Rp	: Rupiah
RS	: Rumah Sakit
RSI	: Rumah Sakit Islam
RSU	: Rumah Sakit Umum
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
RSUD	: Rumah Sakit Umum Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SPM	: Standar Pelayanan Minimal
UDD	: <i>Unit Dose Dispensing</i>
USG	: <i>Ultrasonography</i>
UU	: Undang-Undang
VIP	: <i>Very Important Person</i>
VVIP	: <i>Very Very Important Person</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 INFORMED CONSENT
- LAMPIRAN 2 KUESIONER KEPUASAN KERJA PEGAWAI
INSTALASI FARMASI RSUD PALEMBANG BARI
- LAMPIRAN 3 KUESIONER KEPUSAN PELANGGAN INSTALASI
FARMASI RSUD PALEMBANG BARI
- LAMPIRAN 4 LEMBAR KONSULTASI
- LAMPIRAN 5 OUTPUT SPSS KEPUASAN KEPUASAN KERJA PEGAWAI
- LAMPIRAN 6 DISTRIBUSI JAWABAN KUESIONER KEPUASAN KERJA
PEGAWAI
- LAMPIRAN 7 OUTPUT SPSS KEPUASAN PELANGGAN
- LAMPIRAN 8 DISTRIBUSI JAWABAN KUESIONER KEPUASAN
PELANGGAN
- LAMPIRAN 9 SURAT IZIN VALIDASI
- LAMPIRAN 10 SURAT IZIN PENELITIAN
- LAMPIRAN 11 LAPORAN SPM IF RSUD PALEMBANG BARI
- LAMPIRAN 12 DOKUMENTASI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009, rumah sakit merupakan instansi pelayanan kesehatan yang memfokuskan pada kesehatan individu secara menyeluruh dengan cara menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat, dimana dalam penyelenggaraannya memiliki tujuan salah satunya untuk meningkatkan mutu dan mempertahankan standar pelayanan rumah sakit. Kemampuan rumah sakit yang ada di Indonesia untuk bersaing dengan rumah sakit yang ada di luar negeri sangat kecil dikarenakan masih banyaknya masalah seperti kurangnya kesiapan dalam menghadapi era globalisasi terutama di bidang kesehatan, tingginya *opportunity cost* yang hilang, dan krisis kepercayaan dari masyarakat terhadap mutu pelayanan kesehatan yang dibuktikan dengan munculnya dugaan malpraktik yang sering dan kesalahan dalam mendiagnosis oleh petugas kesehatan. Tenaga medis pun juga terlihat kurang berkompeten dibandingkan dengan tenaga medis asing padahal dalam pelayanan kesehatan tenaga medis pun memiliki peranan penting terhadap kepuasan pasien (Adisasmito, 2008).

Menurut Permenkes RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit, pelayanan kefarmasian merupakan suatu pelayanan langsung dan bertanggung jawab kepada pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan farmasi merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus *revenue center*. Hal tersebut mengingat bahwa lebih dari 90% pelayanan kesehatan di RS menggunakan perbekalan farmasi dan 50% dari seluruh pemasukan RS berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Untuk itu, jika masalah perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat dan penuh tanggung jawab maka dapat diperkirakan pendapatan RS akan menurun. Dengan meningkatnya pengetahuan dan ekonomi masyarakat menyebabkan makin meningkat pula kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian. Aspek

terpenting dari pelayanan farmasi adalah mengoptimalkan penggunaan obat. Mengingat besarnya kontribusi instalasi farmasi dalam kelancaran pelayanan dan juga merupakan instalasi yang memberikan sumber pemasukkan terbesar di RS, maka perbekalan barang farmasi memerlukan suatu pengelolaan secara cermat dan penuh tanggung jawab (Suciati dan Adisasmito, 2006).

Adanya perubahan lingkungan secara alamiah atau lingkungan usaha yang kompetitif mengakibatkan suatu instansi menjadi bergantung pada kapasitas inovatif organisasi. Keunggulan kompetitif berdasarkan produk dan proses saja sangat cepat dan mudah ditiru pesaing, oleh karena itu, penting bagi rumah sakit memiliki sumber daya yang menghasilkan keunggulan komparatif. Keputusan yang harus diambil pun harus merupakan keputusan strategis yang dapat memanfaatkan sinergi yang ada dalam rumah sakit, serta dapat memanfaatkan peluang dan meminimalkan resiko yang akan terjadi. Pimpinan rumah sakit pun harus dapat mengoptimalkan penggunaan biaya dan meningkatkan efisiensi penyelenggara rumah sakit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pasien (Ristrini, 2005). Oleh karena itulah pengukuran kinerja sangat dibutuhkan untuk menilai apakah strategi suatu instansi telah dilaksanakan dengan baik melalui program-programnya di level staretgi sampai ke operasional (Sundari, 2017).

Sistem pengukuran kinerja yang efektif telah dikembangkan karena adanya ilmu pegetahuan dan pengalaman yang telah menyimpulkan bahwa sistem kontrol tradisional yang hanya berorientasi pada aspek keuangan saja sangat terbatas manfaatnya untuk manajemen suatu perusahaan atau instansi (Zizlavsky, 2014). Pengukuran kinerja yang efektif merupakan kunci dalam memastikan apakah starategi sebuah organisasi berhasil dilaksanakan atau tidak. Saat ini, ada perhatian yang lebih besar terhadap aspek non-keuangan dan kinerja multidimensi lain yang harus diukur agar organisasi dapat memahami dan mengatur kinerja organisasi dalam mencapai tujuannya, perangkat terbaik untuk mengukur kinerja tersebut ialah *Balanced Scorecard* (CIMA, 2009).

Balanced Scorecard pertama kali dikembangkan sekitar tahun 1900an oleh dua orang professor dari *Harvard Business School*, Robert Kaplan dan David Norton dimana mereka mengidentifikasi beberapa perusahaan memiliki beberapa

kecendrungan dalam mengatur perusahaan mereka hanya berdasarkan pengukuran keuangan saja (Hannabarger dkk, 2007). Beberapa operasional perusahaan dan sistem kontrol manajemen hanya dibangun untuk tujuan dan pengukuran keuangan saja, yang mana hanya menghasilkan kemajuan yang sedikit dalam mencapai tujuan jangka panjang. Konsep *Balanced Scorecard* ini telah mengubah cara berpikir konvensional tentang sistem matrik pengukuran kinerja. Penilaian di luar aspek keuangan merupakan hal yang sangat bernilai karena mereka memperkirakan kinerja keuangan di masa depan daripada laporan sederhana tentang apa yang telah terjadi pada organisasi (Kaplan dan Norton, 2007). Empat perspektif pada *Balanced Scorecard* ialah: perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, dan perspektif keuangan (Niven, 2006). Maka dengan menggunakan *Balanced Scorecard*, organisasi pemerintah ataupun sektor publik akan mampu menjelaskan misinya dan mengidentifikasi indikator kepuasan masyarakat secara lebih transparan, objektif, dan terukur serta mampu mengidentifikasi proses kerja dan kualitas sumber daya manusia untuk memenuhi pencapaian misi organisasi. Dalam proses pelaksanaannya, kegiatan yang dilakukan organisasi publik akan menciptakan sistem manajemen strategi yang berorientasi kepada masyarakat (Nor, 2012).

RSUD Palembang BARI merupakan salah satu rumah sakit yang di bawah naungan Pemerintah Kota Palembang yang memiliki tugas menyediakan jasa dan produk dalam memenuhi kepuasan pelanggan utamanya di bidang kesehatan. RSUD Palembang BARI memiliki berbagai macam fasilitas khususnya Instalasi Farmasi 24 Jam. Di Kota Palembang terdapat 30 rumah sakit, balai pengobatan/klinik yang memiliki izin dan milik swasta sebanyak 125 Balai, Pengobatan/Klinik yang memiliki izin dan milik swasta, rumah bersalin yang memiliki izin sebanyak 34 dan praktek dokter umum sebanyak 2120 (Dinkes Kota Palembang, 2015). Penilaian kinerja di RSUD Palembang BARI mengacu kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara N0. 25 Tahun 2004 yang terdiri dari unsur prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan,

kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan, dimana pada penilaian kinerja ini belum mampu mengukur keseluruhan perspektif keuangan dan non keuangan. Dengan ada banyaknya fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Kota Palembang, maka tentunya akan meningkatkan persaingan di lingkungan eksternal RSUD Palembang BARI sehingga sangat tepat apabila pengukuran kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI diukur dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* sehingga dengan menggunakan metode tersebut akan mampu membantu Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dalam menjelaskan misi dan mengidentifikasi indikator kepuasan masyarakat secara lebih transparan, objektif, dan terukur serta mampu mengidentifikasi proses kerja dan kualitas sumber daya manusia untuk memenuhi pencapaian misi organisasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* Tahun 2017**”.

1.2 Rumusan Masalah

Pelayanan kefarmasian merupakan pelayanan yang memiliki tanggung jawab secara langsung kepada pasien terkait dengan persediaan farmasi dengan maksud untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pelayanan kefarmasian merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan dari rumah sakit karena memiliki fungsi dalam memberikan pelayanan kepada pasien yang berkaitan penyediaan perbekalan farmasi yang bermutu dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat termasuk pelayanan farmasi klinik. Pelayanan farmasi merupakan pelayanan penunjang dan sekaligus *revenue center*. Hal tersebut mengingat bahwa lebih dari 90% pelayanan kesehatan di RS menggunakan perbekalan farmasi (obat-obatan, bahan kimia, bahan kedokteran, dan gas medik), dan 50% dari seluruh pemasukan RS berasal dari pengelolaan perbekalan farmasi. Untuk itu, jika masalah perbekalan farmasi tidak dikelola secara cermat dan penuh tanggung jawab maka dapat diperkirakan pendapatan RS akan menurun.

Pengukuran kinerja menggunakan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 belum mampu mengukur pada perspektif keuangan dan non keuangan serta banyaknya fasilitas kesehatan yang ada di Kota Palembang maka akan sangat tepat jika

pengukuran kinerja khususnya di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI menggunakan pengukuran kinerja *Balanced Scorecard* yang akan membantu dalam menjelaskan misi dan mengidentifikasi indikator kepuasan masyarakat secara lebih transparan, objektif, dan terukur serta mampu mengidentifikasi proses kerja dan kualitas sumber daya manusia untuk pencapaian misi organisasi.

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum

Menganalisis kinerja pelayanan di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard* yang meliputi empat perspektif yaitu: a) perspektif keuangan; b) perspektif pelanggan; c) perspektif proses bisnis internal; d) perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.3.2 Tujuan Khusus

- A. Menganalisis kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI berdasarkan perspektif keuangan.
- B. Menganalisis kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI berdasarkan perspektif pelanggan.
- C. Menganalisis kinerja Instalasi Farmasi Poliklinik RSUD Palembang BARI berdasarkan perspektif proses bisnis internal.
- D. Menganalisis kinerja Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI berdasarkan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kinerja keuangan dan non keuangan di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI dan dijadikan bahan masukan dalam rangka meningkatkan kinerja khususnya di Instalasi Farmasi RSUD Palembang BARI.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan akademis dan bermanfaat dalam menambah literatur ilmu kesehatan masyarakat khususnya di

bidang Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, terutama yang berkaitan dengan Pengukuran Kinerja dengan menggunakan Metode *Balanced Scorecard*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

1.5.1 Lingkup Lokasi

Penelitian dilaksanakan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Palembang BARI.

1.5.2 Lingkup Waktu

Pengumpulan data dilaksanakan pada bulan April 2018 – Mei 2018.

1.5.3 Lingkup Materi

Materi penelitian ini termasuk pada lingkup pengukuran kinerja dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard* dengan menggunakan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmito, 2008. *Kesiapan Rumah Sakit dalam Menghadapi Globalisasi*. Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia
- Aditama, Tjandra Yoga. 2010. *Manajemen Administrasi dan Rumah Sakit*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Anonim. 2015. *Better Hospitals, Better Health Systems, Better Health: A Proposal for a Global Hospital Collaborative for Emerging Economics*. Washington DC: Central for Global Development.
- Aprilia, Emma, dan Dumilah Ayuningtyas. 2013, 'Motivasi Dokter dalam Penulisan Resep di Rumah Sakit Risa Sentra Medika Mataram', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 16, No. 01, Hal: 24-29*.
- Ayu, Fithria Dyah, Satibi, dan Achmad Fudholi. 2013, 'Analisis Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Purwokerto Ditinjau dari Perspektif *Customer Balanced Scorecard* "Keterjaringan Pasien"', *Jurnal Ilmiah Farmasi Vol. 10, No. 01, Hal: 28-32*
- Ayuningtyas, Dumilah. 2013. *Perencanaan Strategis untuk Organisasi Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada:
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Ciptani, Kussetya Monika. 2000, '*Balanced Scorecard* sebagai Pengukuran Kinerja Masa Depan: Suatu Pengantar', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 2, No. 1, Hal: 21-35*.
- Christansen, Tom, Per Lagreid, Paul G. Roness, dan Kjell Arne Rovik. 2007. *Organization Theory and the Public Sector*. Abingdon: Routledge Taylor and Grancis Group.
- David, Fred. R. 2010. *Manajemen Startegis: Konsep*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Dinas Kesehatan Kota Palembang. 2015. *Profil Kesehatan Kota Palembang Tahun 2014*. Pusat Data Kesehatan, Palembang.
- Ekasaputra, Yohanes Dicky dan Margareta Maria Sudarwani. 2014. *Karakterisitk Ruang Tunggu Pada instalasi Rawat Jalan Bangunan Rumah Sakit*.

Prosiding SNST ke-5 Fakultas Teknik Universitas Wahid Hasyim Semarang.

Gatot, Dewi Basmala dan Wiku Adisasmito. 2005, 'Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan, dan Lingkungan Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Guung Jati Cirebon', *Jurnal Makara kesehatan Vol 09, No. 1, Hal:1-8*.

Handayani, Bestari Dwi. 2011, 'Pengukuran Kinerja Oganisasi dengan Pendekatan *Balanced Scorecard* pada RSUD Kabupaten Kebumen', *Jurnal Dinamika Manajemen Vol. 2, No. 1. Hal: 78-91*.

Hannabarger, Chuck, Rick Buchman, dan Peter Economy. 2007. *Scorecard Strategy for Dummies*. Indiana: Wiley Publishing.

Hartih, Nur Aeni, Satibi, dan Gunawan Pamudji Widodo. 2013, 'Penerapan Metode *Economic Order Quantity* dan *Reorder Point* dalam Meningkatkan Efisiensi Persediaan Obat Reguler di Instalasi Farmasi Rumah Sakit', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol. 3, No. 4, Hal: 249-254*.

Haryatmoko. 2007. *Etika Komunikasi: Manipulasi Media, Kekerasan dan Pornografi*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.

Hermawan, Asep. 2001. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif: Pedoman Praktis untuk Mahasiswa S1, S2, dan S3, Konsentrasi Pemasaran, Sumber Daya Manusia, Keuangan, dan Manajemen Operasional*. Jakarta: Penerbit PT Grasindo.

Kaplan, S. Robert. 2010. *Conceptual Foundations of the Balanced Scorecard*. Boston: Harvard Business School.

Kaplan, S. Robert dan David P. Norton. 2007. *Using the Balanced Scorecard as a Strategy Management System*. Boston: Harvard Businees School Publishing Corporation.

Kasmir. 2008. *Analisis Laporan Keuangan Edisi Keempat*. Jakarta Selatan: Salemba Medika.

Kawiana, I Made. 2012. *Analisis Kinerja Berdasarkan Balanced Scorecard Unit Rawat Jalan Poliklinik RSU Surya Husadha Denpasar di Tahun 2012* [Tesis]. Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok.

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. 2017. *Kamus Indikator Kinerja Rumah Sakit dan Balai*. Direktorat Jenderal Bina Upaya Kesehatan, Jakarta Selatan.

- Kurniawati, Hidayah, Ika Gilar Hapsari, Marwiani Arum, Adiva Tanyas Aurora, Nungky Asmaraning Wahyono. 2016, 'Evaluasi Pelaksanaan Standar Pelayanan Resep Pasien Rawat Jalan di RSUD Kota Salatiga', *Jurnal Ilmiah Farmasi Kartika Vol. 4, No. 1, Hal; 20-25*.
- Kuske, K.J., dan L.A. Zander. 2005, 'History of Business Performance Measurement', *Encyclopedia of Social Measurement Vol. 2, Hal: 227-232*.
- Mackay, Allan. 2004. *Research Report: A Practitioner's Guide to Balanced Scorecard*. London: Chartered Institute of Management Accountants.
- Mahfudhoh, Siti, dan Thinni Nurul Rohmah. 2015, 'Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Penulisan Resep Sesuai Formularium', *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia Vol. 3, No. 1, Hal: 21-30*.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kedua*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Marselin Amanda, Satibi, P.E. Wardani. 2015, 'Analisis Kinerja dan Pemetaan Strategi Instalasi Farmasi Menggunakan *Balanced Scorecard*', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol. 05, No. 03, Hal: 164-171*.
- Muninjaya, A.A. Gde. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC
- Murwanto, Rahmadi, Adi Budiarmo, dan Fajar Hasri Ramadhana. 2011. *Audit Sektor Publik: Suatu Pengantar Pembangunan Akuntabilitas Instansi Pemerintah*. Lembaga Pengkajian Keuangan Publik dan Akuntansi Pemerintah Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan: Departemen Keuangan Republik Indonesia.
- N, Imelda R.H. 2004, 'Implementasi *Balanced Scorecard* pada Organisasi Publik', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 6, NO. 2, Hal: 106-122*.
- Nany, Magdalena, Lyna Raharjo, dan Kartika Winda Handini. 2008, 'Penerapan *Balanced Scorecard* Sebagai Pengukur kinerja Manajemen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Indramayu', *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Vol. 4., No. 1, Hal: 48-56*.
- Niven, R. Paul. 2006. *Balanced Scorecard Step by Step: Maximizing Performance and Maintaining Result*. New Jersey: Wiley and Sons Publishing.
- Nor, Wahyudin. 2012, 'Penerapan *Balanced Scorecard* pada Pemerintah Daerah', *Jurnal Akuntansi dan Bisnis Audi Vol. 7, No. 2, Hal: 280-292*.

- Noras, Upik Jamilla dan Ratu Ayu Dewi Sartika. 2012, 'Perbandingan Tingkat Kepuasan Kerja Perawat dan Kepuasan Pasien', *Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Vol. 6, No. 5, Hal:234-240*.
- Notoadmodjo, Soekidjo. 2012. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Pratiwi, Ahmad Muhtadi, dan Emma Surahman. 2016, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Beli Obat di Depo Farmasi Anggrek RSUP. Dr. Hasan Sadikin Bandung', *Jurnal Farmasi Klinik Indonesia Vol. 5, No. 1, Hal: 47-55*.
- Prihanjana, I Putu Indra. 2013, 'Rekomendasi Menurunkan *Turnover Rate* Karyawan Menggunakan Analisis Faktor Pendorong dan Penarik', *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Vol. 11, No. 1, Hal: 38-43*.
- Rahayu, Eka Ayu dan Joni Susilowibowo. 2014, 'Pengaruh Perputaran Kas, Perputaran Piutang, Perputaran Persediaan Terhadap Profitabilitas Perusahaan Manufaktur', *Jurnal Ilmu Manajemen Vol. 2, No. 4, Hal:1444-1455*.
- Rikmasari, Yopi, Satibi, dan Tri Murti Andayani. 2014, 'Pengukuran Kinerja Instalasi Farmasi Rumah Sakit X dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi Vol. 04, No. 02, Hal: 85-90*.
- Risqi, Hasanor, Diesty Anita Nugraheni, dan Dian Medisa. 2016. *Prosiding Rakernas dan Pertemuan Ilmiah Tahunan Ikatan Apoteker Indonesia e-ISSN: 2541-0474, Hal: 178-182*.
- Ristrini. 2005, 'Perubahan Paradigma Jasa Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit dan Rekomendasi Kebijakan Strategis Bagi Pimpinan', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 08, No. 01, Hal: 77-86*.
- Ruvendi, Ramlan. 2005, 'Imbalan dan Gaya Kepemimpinan Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Balai Industri Hasil Pertanian Bogor', *Jurnal Ilmiah Binaniaga Vol. 01, No. 01, Hal:17-26*
- Sa'adah, Eva, Tatong Hariyanto, dan Fatchur Rohman. 2015, 'Pengaruh Mutu Pelayanan Farmasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien rawat Jalan dengan Cara Bayar Tunai', *Jurnal Aplikasi Manajemen Vol. 13, No. 1, Hal:65-76*.
- Sari, Puspita dan Endang Dwi Retnani. 2015, 'Penerapan *Balanced Scorecard* sebagai Alat Pengukuran Kinerja pada Rumah Sakit Islam Surabaya', *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol. 4, No. 11; Hal:1-24*.

- Sadjiarto, Arja. 2000, 'Akuntabilitas dan Pengukuran Kinerja Pemerintah', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 2, No. 2, Hal:138-150*.
- Sarwono, Jonathan. 2010. *Pintar Menulis Karya Ilmiah-Kunci Sukses dalam Menulis Ilmiah*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Satibi, Achmad Fudholi, Hari Kusnanto, dan Jogiyanto. 2011, 'Evaluasi Kinerja Instalasi Farmasi RSUD Kota Yogyakarta dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*', *Journal of Pharmaceutics Vol. 07, No. 03, Hal: 77-86*.
- Satibi, Achmad Fudholi, Hari Kusnanto, dan Jogiyanto. 2011, 'Pengaruh Pembelajaran dan Pertumbuhan Terhadap Proses Bisnis Internal: Studi kasus Instalasi Farmasi Rumah Sakit DIY', *Majalah Farmasi Indonesia Vol.22, No. 3, Hal:238-250*.
- Simamora, Sarmalina, Paryanti, dan Sonlimar Mangunsong. 2011, 'Peran Tenaga Teknis Kefarmasian dalam Menurunkan Angka Kejadian *Medication Error*', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 14, No. 4, Hal: 207-212*.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suciati, Susi dan Wiku B.B. Adisasmito. 2006, 'Analisis Perencanaan Obat Berdasarkan ABC Indeks Kritis di Instalasi Farmasi', *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan Vol. 09; No. 01; Hal: 19-26*.
- Sutrisna, E.M., Meilina Dyah Ekawati, dan Tri Yulianti. 2008, 'Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Kualitas Pelayanan Apotek Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah Sragen', *Jurnal Pharmacon Vol. 9, No. 2, Hal:57-67*.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sulistiyani, Ambar T dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori, dan Pengembangan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sundari, Sri. 2017. *Pengukuran Kinerja Organisasi dengan Wawasann Tujuan Organisasi*. Disampaikan pada Proceeding National Conference on Applied Business.
- Sunyoto, Danang, Ari Setiawan. 2013. *Buku Ajar: Statistik Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.

- The Charactered Institute of Management Accountants. 2009. *Performance Measurment: Topic Gateway Series No.9*. Technical Information Service, London.
- Triyanto, Agus dan The Elisabeth Cintya Santosa. 2009. *Organizational Citizenship Behavior dan Pengaruhnya Terhadap Keinginan Keluar dan Kepuasan Kerja Karyawan*. *Jurnal Manajemen Vol. 7, No. 4, Hal: 1-13*.
- Toly, Agus Arianto. 2001, 'Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intentions* pada Staf Kantor Akuntan Publik', *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Vol. 3, No. 2, Hal:102-205*
- Verawati, Venti Linda. 2014, 'Pengaruh Perputaran Modal Kerja, Perputaran Piutang, dan Perputaran Persediaan Terhadap Profitabilitas Perusahaan Tekstil', *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen Vol. 3, No. 9, Hal: 1-20*.
- Wastya, Dwiani. 2012. *Alur Proses Pelayanan Unit Rawat Jalan dengan Mengaplikasikan Lean Hospital di RS Marinir Cilandak Tahun 2012* [Tesis]. Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Depok.
- Wibowo, Mukti, Mochammad Al Musadieq, dan Gunawan Eko Nurtjahjono. 2014, 'Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Studi pada karyawn PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. Kandel Malang)', *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 16, No. 1, Hal:1-9*.
- Zizlavsky, Ondrej. 2014, 'The Balanced Scorecard: Innovative Performance Measurement and Management Control System', *Journal of Technology Management and Innovation Vol 9, No.3, PP: 210-222*.
- Keputusan Menteri Kesehatan No. 129 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 560/Menkes/SK/IV/2003 Tentang Pola Tarif Perusahaan Jawatan Rumah Sakit
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 56 Tahun 2014 Tentang Klasifikasi dan Perizinan Rumah Sakit
- Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 72 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit
- Profil RSUD Palembang BARI 2012
- Undang-Undang RI No. 44 Tahun 2009 Tentang Rumah Sakit